ESTELA MORALES

EL SERVICIO DE CONSULTA



ESTELA MORALES

EL SERVICIO DE CONSULTA



EL SERVICIO DE CONSULTA

ESTELA MORALES CAMPOS



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
1993

Contenido

I. Introducción

La imagen que tenemos de la biblioteca generalmente la tomamos o la creamos de los servicios que de ella hemos recibido. La preocupación que existe por mejorar estos servicios y, en consecuencia, por mejorar la imagen de la propia biblioteca se vuelve un problema prioritario.

Varios son los servicios que se les pueden ofrecer a las personas que necesitan información, pero hay uno que, dentro de la Bibliotecología, se considera punto clave, eje de la relación entre usuario-información-bibliotecario: el Servicio de Consulta.

Todo usuario requiere de este servicio; toda biblioteca debe darlo para permitir al usuario tener a su alcance la información que requiere, tanto en calidad como en cantidad; cuando se logra este nivel de eficiencia, el bibliotecario puede sentirse satisfecho de su trabajo.

Consulta ha sido considerada —tanto por la American Library Association en los Estados Unidos, como por el Colegio Nacional de Bibliotecarios en México— una actividad profesional dentro de la biblioteca, por lo que siempre se debe pensar en tener un bibliotecario profesional para dar este servicio a niños, jóvenes y adultos, en bibliotecas infantiles, escolares, públicas, universitarias o especializadas.

Dado el énfasis que se ha dado a la oferta y la demanda de información, aunado a los avances tecnológicos que facilitan muchas de las actividades que hacen realidad la satisfacción del usuario, así como al conjunto de

actividades y funciones, algunas veces al Servicio de Consulta se le denomina "Servicios de Información", sin embargo, en esta obra lo seguiremos llamando así, "Servicio de Consulta".

En México no hay gran oferta de bibliotecarios, hoy en día son todavía pocos los egresados de las escuelas de Bibliotecología en relación con la demanda que existe de estos profesionales para cubrir las plazas disponibles. Por otro lado, muchas de nuestras bibliotecas tienen grandes carencias de presupuesto y, en consecuencia, graves deficiencias de personal para atender las actividades básicas.

Esta situación nos lleva a contemplar una realidad en la cual el Servicio de Consulta es ofrecido por personal no profesional, que, en ocasiones sólo tiene estudios de enseñanza básica o media. Muchas veces este empleado carece de conocimientos, pero desea aprender, siente una gran responsabilidad con su usuario e, incluso, su iniciativa lo lleva a buscar el conocimiento en conferencias, en cursos de capacitación, en libros.

La verdad es que esta persona tiene una necesidad apremiante de dar servicio, pero un servicio de calidad, acorde con su biblioteca y su comunidad.

Paralela a las escuelas de Bibliotecología, existe una gran demanda de capacitar a los muchos empleados de bibliotecas que han llegado a éstas por casualidad; sin embargo, ningún programa de capacitación, hasta la fecha, ha sido capaz de solucionar ese gran problema.

Así, muchos empleados recurren a la autoenseñanza y buscan con gran interés la literatura técnica sobre el tema; lamentablemente mucha está escrita en inglés, inaccesible para la mayoría de estas personas, por lo que solicitan artículos y conferencias que sobre el tema se han publicado, pero resulta que la difusión y distribución de este material no siempre es bueno.

Ante esta situación, un manual de conocimientos básicos, en lenguaje sencillo, permitirá a los empleados de biblioteca conocer los principios y características del Servicio de Consulta: sus fundamentos, los materiales, la terminología y las modalidades de este servicio, a fin de que tengan una guía que les permita enriquecer su trabajo diario.

II. Relación de Servicios al Público con otros Servicios y Departamentos de la Biblioteca

A través de los Servicios al Público la biblioteca pone en manos de los usuarios la información que éstos requieren para satisfacer sus necesidades; para que tal proceso se realice es necesario que todas las acciones que se desarrollen en la biblioteca no pierdan de vista que su objetivo es apoyar los Servicios al Público. El Servicio de Consulta es una parte de los Servicios al Público.

Analicemos someramente las principales actividades de la biblioteca:(1)

- ***Selección.-*** Independientemente del tipo de biblioteca, todos seleccionamos el material bibliográfico en función de las necesidades de nuestros usuarios ya sean investigadores, profesores, estudiantes, público en general o niños. Si la selección del material no se basa en este principio, al llegar a la estantería, después de efectuados los procesos técnicos, el material no se utilizará y, después de haber invertido dinero y esfuerzo, descubrimos que fue una mala selección que ocupa un espacio en la estantería.

  A través de los Servicios al Público tenemos el contacto directo con el usuario y la posibilidad de conocer sus requerimientos de información, ya sea por los proyectos de investigación, planes de estudio, bibliografía de alumnos y maestros, campo de trabajo de la comunidad, aficiones de los usuarios, o por eventos de actualidad; con base en este conocimiento, los responsables de la selección podrán realizar mejor su trabajo.

- ***Adquisiciones.-*** Una vez seleccionado el material bibliográfico, éste pasa por rutinas de adquisición que utilizan controles tanto bibliográficos como contables y, además, se ven afectadas por factores externos a la biblioteca

como son el tiempo que los proveedores requieren para concretar las ventas, los problemas de correo o transportación y la regulación aduanal.

Estos condicionantes los debe conocer el personal de Servicios al Público, ya que en un momento dado retrasarán la llegada del material bibliográfico a los estantes y entorpecerán el servicio del usuario.

Una vez establecido el proceso de adquisiciones y los controles y registros en catálogos, el público podrá conocer qué pasa con el material solicitado por él.

- ***Procesos Técnicos.-*** En esta denominación englobamos la catalogación, clasificación, encabezamientos de materia y cualesquiera otra acción que participe en la organización del material bibliográfico y que permita la recuperación de la información.(2)

  Estos procesos están íntimamente ligados a los Servicios al Público, ya que las normas de catalogación utilizadas, el número de clasificación asignado y los encabezamientos de materia y descriptores elegidos, deben permitirle al usuario recuperar la información deseada. Si estos elementos no son accesibles al lector, o si no responden a sus necesidades, no están cumpliendo con su cometido.

  Por ejemplo: si un usuario busca en el catálogo bajo un pseudónimo y sólo aparece el autor bajo el nombre verdadero; si un encabezamiento de materia asignado no representa para el usuario el tema de que trata el libro; si una clasificación no responde a la materia que trata el libro; y si una clasificación no responde a la materia que trata el libro y no la agrupa con otros similares, hay entonces un desencuentro entre el usuario y el catálogo, y estamos creando obstáculos para que nuestros usuarios encuentren la información y debemos enfatizar que la razón de ser de los procesos técnicos es propiciar la organización de los materiales bibliográficos para facilitar su recuperación.

  El usuario, a través de los Servicios al Público y del bibliotecario, es quien retroalimenta a los procesos técnicos para detectar políticas y normas inadecuadas, errores y omisiones.

- ***Planeación, organización y dirección.-*** La información que se obtenga de los usuarios (ya sean comentarios sobre los servicios, o necesidades detectadas) será un elemento muy valioso para planear los servicios bibliotecarios y para que realmente los programas de trabajo respondan y resuelvan necesidades concretas. Los datos que proporcione el Departamento de Servicios al Público serán una base importante para la toma de decisiones en los procesos de dirección y organización.

III. Organización del Departamento de Servicios al Público

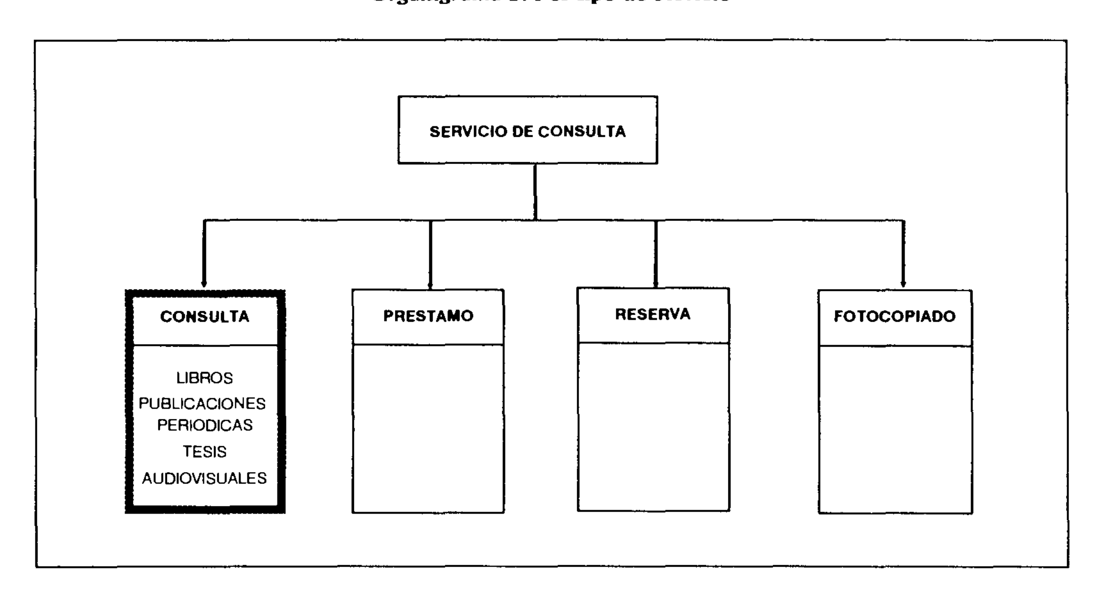
En este Departamento se satisfacen las necesidades de información de sus usuarios, generalmente mediante el contacto directo entre bibliotecario y usuario, para lo cual es posible subdividir el servicio otorgado de acuerdo a sus características particulares, y se pueden presentar variantes de esta organización de acuerdo al tipo de biblioteca.[3]

Entre las secciones que se agrupan en este Departamento comúnmente encontramos: servicio de consulta, préstamo interno y a domicilio, préstamo interbibliotecario, reserva y fotocopiado.

Hay diferentes tipos de organización de un Departamento de Servicios al Público y, por supuesto, cada uno tiene ventajas y desventajas que se deben de evaluar de acuerdo a cada biblioteca en particular y con relación a los usuarios, tipo de colección y servicios que queremos ofrecer.

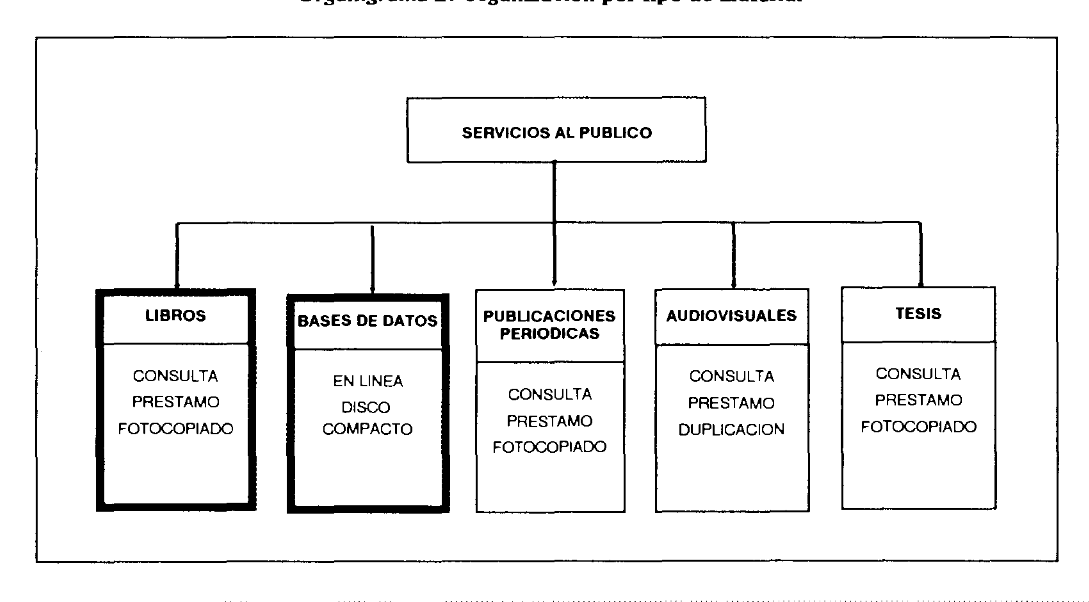
La división por tipo de servicio agrupa los diferentes tipos de material en una misma área y permite al usuario satisfacer su problema de información sin tener que movilizarse en las diferentes secciones de la biblioteca, ya que un problema de información se puede satisfacer con diferentes materiales bibliotecarios: libros, publicaciones periódicas, tesis, audiovisuales, bases de datos, etc. *(organigrama 1)*.

Organigrama 1. **Por tipo de servicio**



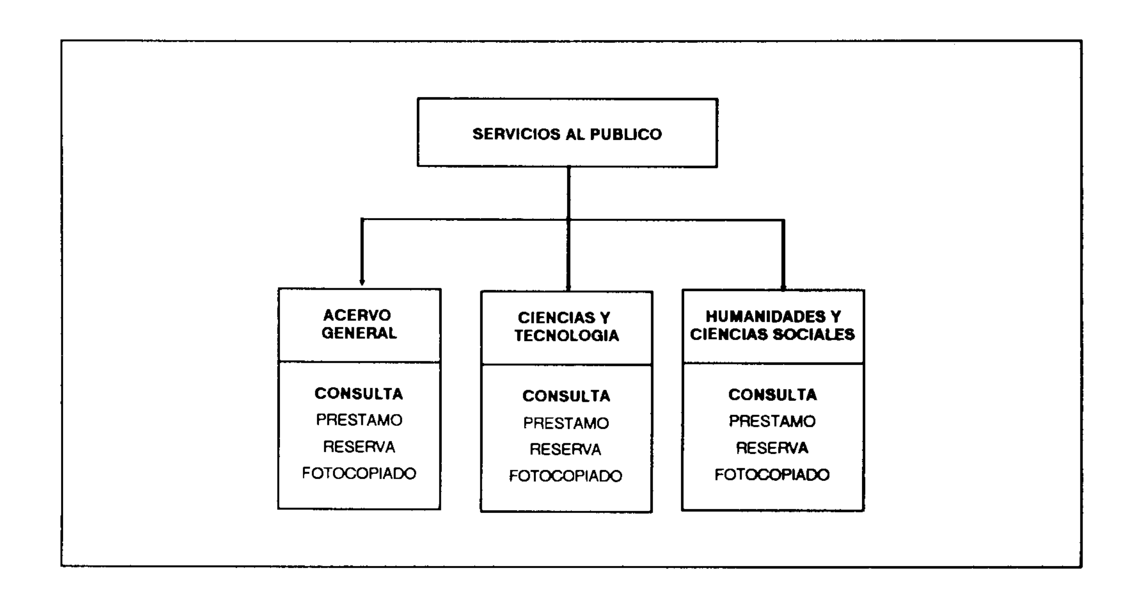
Una organización por tipo de material *(organigrama 2)* también permite al bibliotecario especializarse y conocer más sobre audiovisuales o bases de datos y, dentro de éstas, consulta en línea o en disco compacto (por poner ejemplos), lo que le daría más posibilidades para orientar y ayudar a sus usuarios en la búsqueda de la información.

Organigrama 2. **Organizacion por tipo de material**



En algunas grandes bibliotecas universitarias puede resultar efectiva una organización a base de campos de conocimiento *(organigrama 3)*, ya que tanto el profesor como el estudiante pueden encontrar los materiales agrupados en una sola área, los servicios más especializados y el personal bibliotecario con conocimientos más profundos sobre el material de trabajo.

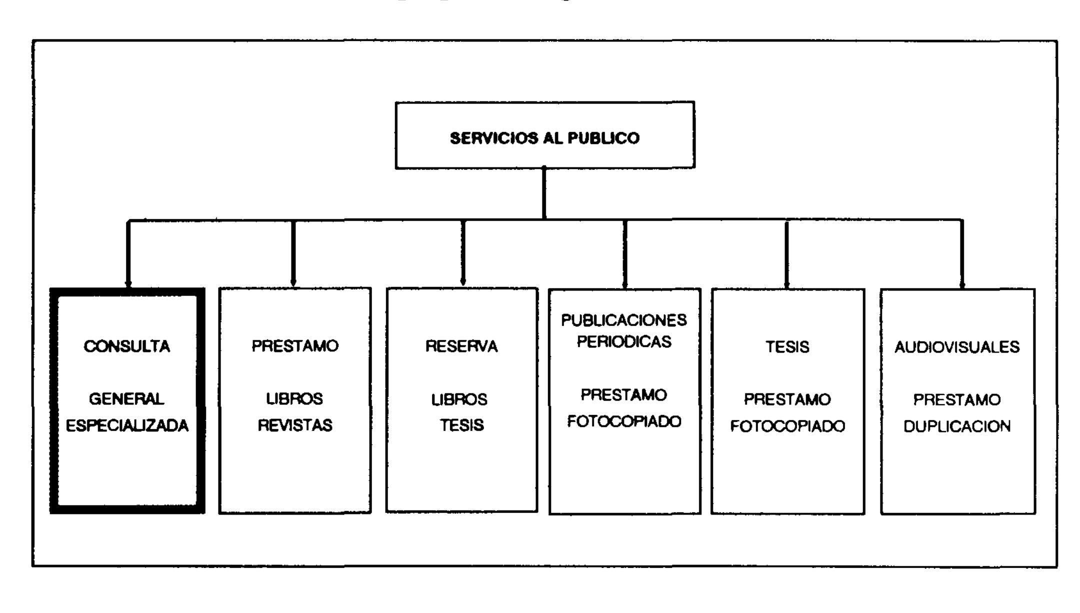
***Organigrama 3.* Organizacion por área del conocimiento**



Algunas bibliotecas presentan una organización mixta, que divide los servicios al público por tipo de servicio y por tipo de material.

Presentan, por un lado, secciones de consulta, préstamo y reserva —que en sí son servicios— y, por otro lado, secciones de publicaciones periódicas, tesis y audiovisuales, que son diferentes tipos de material bibliotecario *(organigrama 4)*.

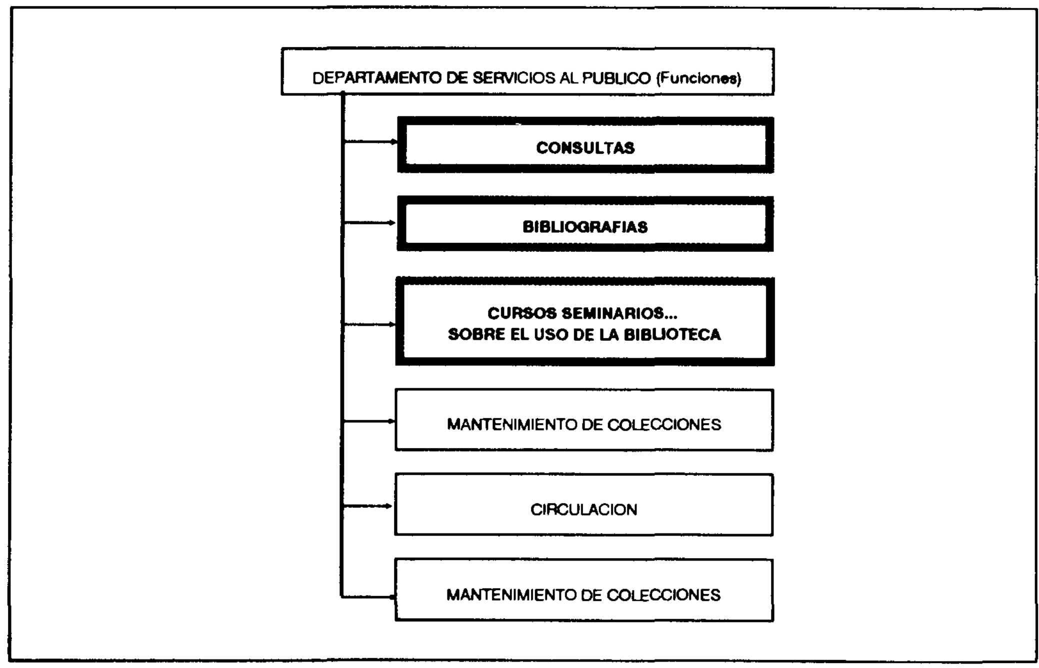
***Organigrama 4*. Organizacion Mixta**



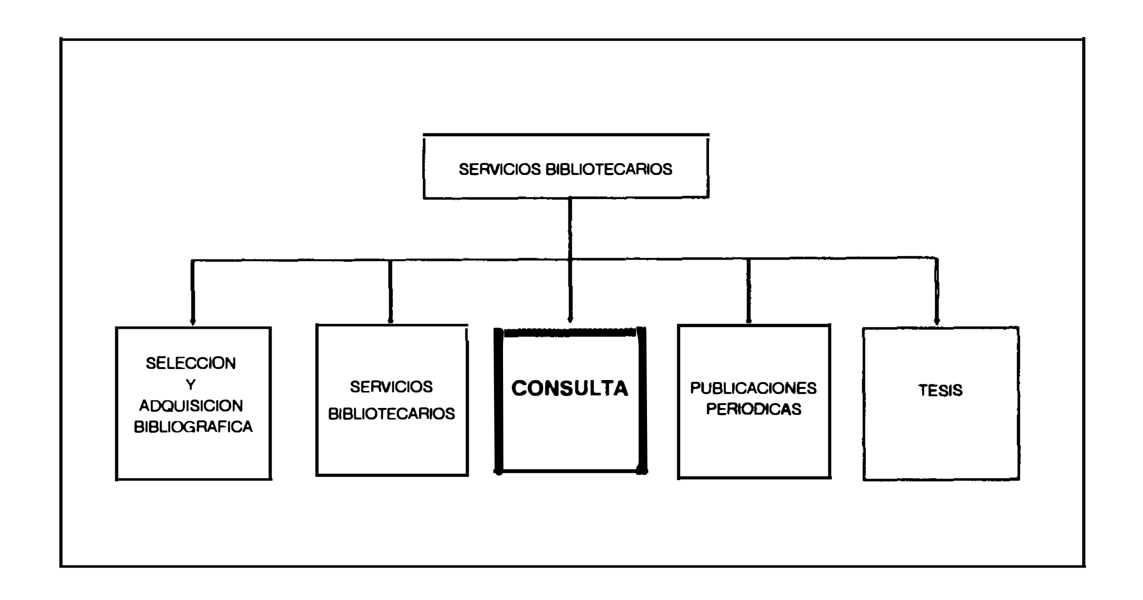
Se anexan algunos ejemplos de bibliotecas del país *(organigramas 5, 6, 7 y 8)*.



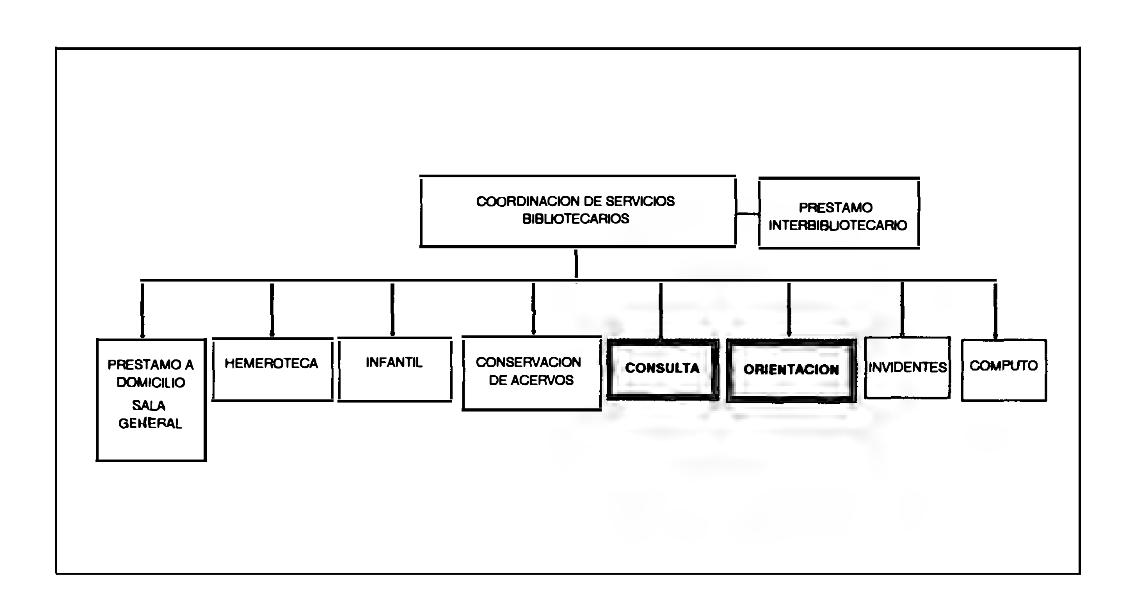
***Organigrama 5*. EL COLEGIO DE MEXICO, Biblioteca "Daniel Cosío Villegas"**



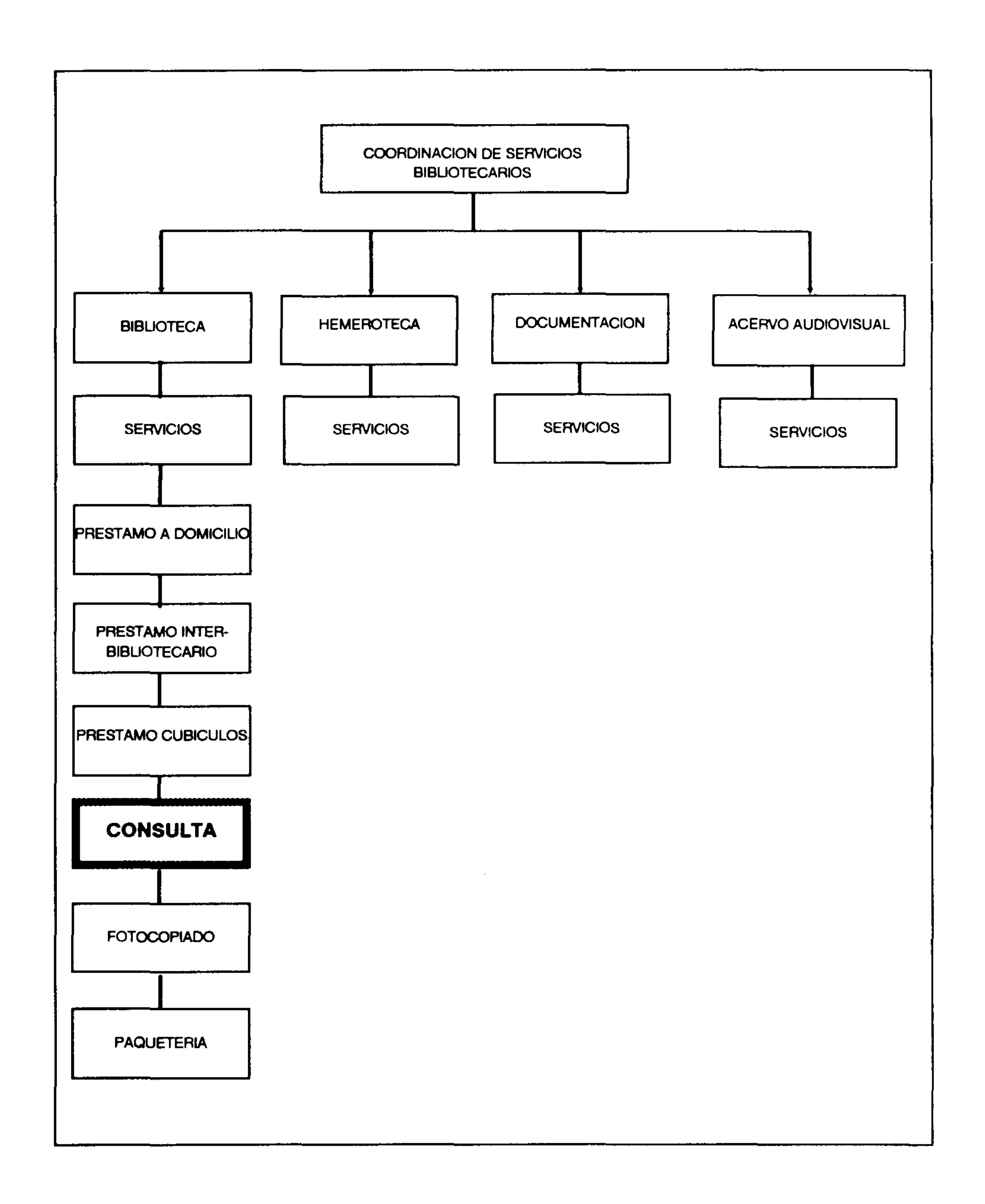
Organigrama 6. **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO, Dirección General de Bibliotecas**



Organigrama 7. **BIBLIOTECA MEXICO**



***Organigrama 8.* UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA, Unidad Atzcapotzalco**



IV. El Servicio de Consulta

El Servicio de Consulta, parte integral de la biblioteca, es una unidad de servicio que aspira a poner al alcance del usuario toda la información que él necesita y que la biblioteca, previamente, ha adquirido y organizado.

Este deseo de servir y ayudar al lector es una preocupación que se encuentra registrada desde el siglo pasado, cuando ya se hablaba de que por bueno que sea el arreglo de los materiales, la ayuda personal al lector es imprescindible.

El Servicio de Consulta actúa como intermediario entre la información y las necesidades del usuario, con base en el diálogo entre usuario y bibliotecario, para que éste conozca realmente las necesidades de aquél y, asimismo, las relacione con el conocimiento que tiene de la información que se encuentra disponible y los medios para obtenerla, a fin de poder satisfacer la necesidad de información que presentó el usuario.

La transmisión del conocimiento se logra a través de diversos medios, como la tradición oral, la educación, el cine, la televisión, la investigación, etc.; y en este proceso de transmisión la biblioteca juega un papel muy importante, ya que a través de los diferentes materiales bibliotecarios (libros, manuscritos, publicaciones periódicas, reportes, audiovisuales, cintas magnéticas y otros medios automatizados), y de la lectura y la investigación, el usuario puede conocer lo existente, y acrecentarlo y conservarlo.

En este proceso un elemento humano, como lo es el bibliotecario de consulta, va a unir la información al usuario que la necesite, sin importar el medio o tipo de material que la contenga.

Organización

El Servicio de Consulta existe, o debe existir en toda biblioteca, ya que es una acción que combina el conocimiento de los materiales bibliotecarios, la técnica para recuperar la información contenida en ellos, las generalidades de la materia solicitada y la necesidad específica del usuario, a fin de proporcionar la información que se requiere.

Aunque el Servicio de Consulta siempre se necesita, la denominación administrativa y su jerarquía dentro del organigrama de la biblioteca van a depender del tamaño de la institución y pueden ser departamento, sección o, simplemente, el escritorio de consulta, pero el servicio debe existir.

Dentro del área de servicios al público de la biblioteca, el de Consulta es fundamental ya que aquí se da el primer contacto entre el usuario y la biblioteca.

En Consulta, después de haber identificado el problema, se canaliza la demanda a otros servicios, departamentos o secciones que tengan el material específico que vaya a satisfacer la necesidad de información; por esta razón

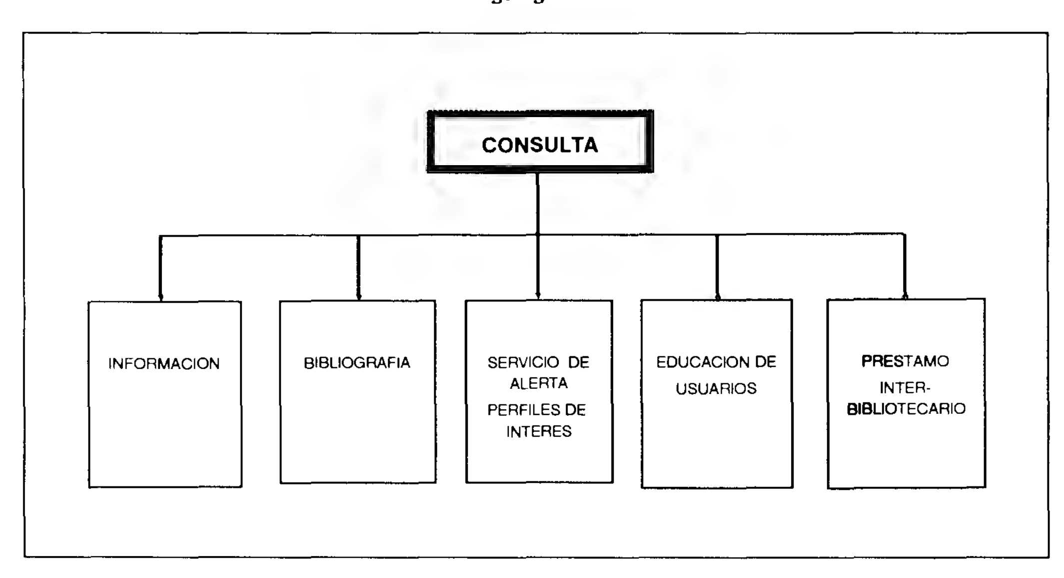


***Foto 1*. Acceso a la colección**

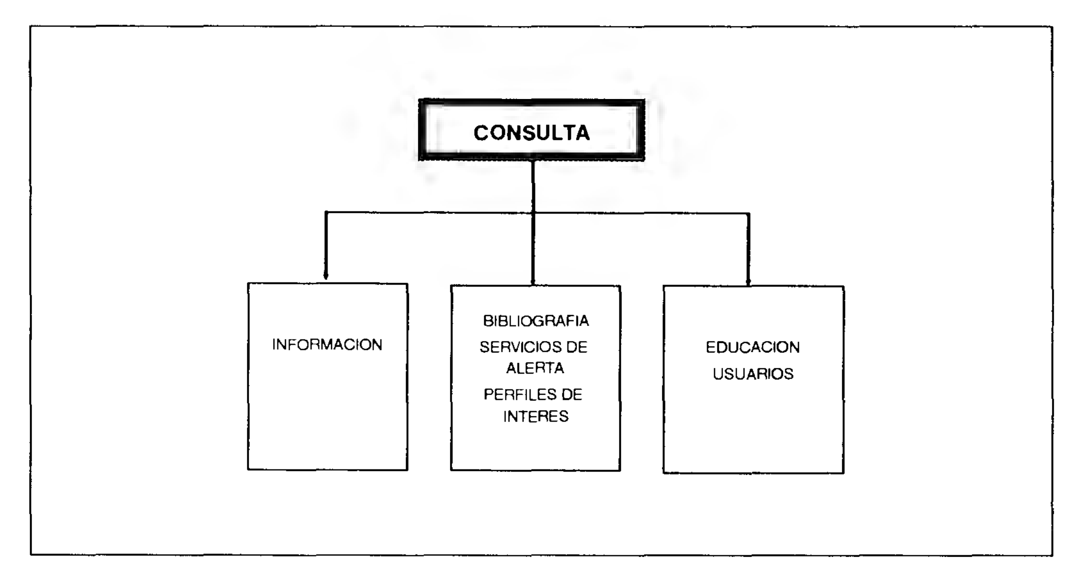
se debe cuidar su ubicación y buscar que el acceso a la colección de Consulta y a otros auxiliares bibliográficos sea fácil, así como la relación con la colección general y los demás departamentos de la biblioteca.

La organización variará dependiendo de las funciones, volumen de solicitudes y variedad de servicios. *(ver organigramas 9 y 10).*

Organigrama 9



Organigrama 10



Las funciones de un Departamento de Consulta las veremos más adelante, pero mencionaremos sus posibilidades; en una de ellas se incluye el préstamo interbibliotecario, ya que algunas bibliotecas consideran que si el material que satisface la necesidad del usuario no se encuentra en su propio acervo, habrá que solicitarlo inmediatamente a otra como una acción integrada al Servicio de Consulta.

En otras bibliotecas este préstamo lo agrupan al servicio de préstamo interno y a domicilio.

Funciones

El usuario asiste a la biblioteca a leer algo recreativo, a consultar libros con autor y título específicos, a buscar información sobre determinados aspectos o sobre un dato en particular.



***Foto 2*. El usuario asiste a la biblioteca para su formación académica y para su recreación.**

Cuando el lector demanda información sobre un aspecto determinado y no tiene consigo los datos específicos de la obra que le puede resolver su problema, generalmente busca ayuda con el bibliotecario de Consulta, quien no tiene que hacer el estudio que el usuario requiere, ni mucho menos ser especialista en el aspecto solicitado, sino que deberá proporcionar la información y el material necesario para que el lector realice su propia investigación; por lo que la principal función de un bibliotecario de Consulta es ayudar al usuario en la obtención de información relevante, en el uso de los materiales bibliográficos y en la localización de datos correctos.

En general el bibliotecario de Consulta coadyuva a que se haga un uso exhaustivo, pleno y propio de la biblioteca, de sus servicios y de los materiales bibliotecarios, en beneficio de la satisfacción de las necesidades de información del usuario.

La American Library Association, en 1942, hizo un análisis del trabajo inherente al Servicio de Consulta a fin de diseñar una clasificación de actividades que permitiera dar un tabulador de salarios. Esta división de actividades ha permitido dividir las funciones de Consulta en cinco.(4)

Supervisión

Esta función es de carácter administrativo y, para realizarla, se deben tener presente los objetivos de la institución y las necesidades de la comunidad, a fin de planear los servicios y de seleccionar al personal y la colección. Se supervisará el trabajo de Consulta y se coordinará con los demás departamentos de la biblioteca, a fin de lograr una buena organización de unidad y de conjunto.

Información

Recordemos que Consulta es el enlace entre los usuarios y la biblioteca.

A Consulta llegarán los usuarios llenos de preguntas, y el bibliotecario de este servicio deberá satisfacerlos dándoles la información adecuada que conducirá a la propia colección de Consulta o a otros servicios y departamentos de la biblioteca.

Los usuarios son el factor que influye esta función, ya que de acuerdo a su edad y escolaridad se preparará la respuesta.

Esta función demanda del bibliotecario un conocimiento profundo del usuario, de la biblioteca, de los servicios y de la colección, así como de otras bibliotecas y otros servicios informativos a los que puede recurrir en busca de información.

Este conocimiento le permitirá reunir elementos suficientes para aconsejar al usuario acerca del material bibliográfico adecuado a sus necesidades, ya sea un niño en la biblioteca escolar, una ama de casa, un plomero en la biblioteca pública, un profesor o un estudiante en la biblioteca universitaria, un investigador en la biblioteca especializada, etc. A todos ellos debemos orientarlos a fin de que obtengan la información que realmente necesitan en cuanto a nivel, profundidad y cantidad.



***Foto 3.* Orientación al usuario**

Instrucción

Es una función fundamental del Servicio de Consulta, y en el caso de países con un nivel de desarrollo como el de México, la instrucción es una función común para toda la biblioteca.

Dada la falta de tradición bibliotecaria que existe en el país y, por consiguiente, de las pocas oportunidades que la población ha tenido de asistir a la biblioteca y de utilizar sus materiales, la instrucción deberá desarrollarse ampliamente en todos los tipos de bibliotecas y generalmente con todos los usuarios. Son pocos los adolescentes y adultos que en su niñez usaron activamente una biblioteca.

El objetivo que mueve esta función es que el usuario se vuelva autosuficiente en el uso de la biblioteca, al conocer los materiales y saberlos utilizar; en búsquedas simples él podrá encontrar su información y satisfacer sus demandas con el mínimo de ayuda del bibliotecario de Consulta y el trabajo del bibliotecario se reservará a localizar información de más difícil acceso.

La instrucción se puede dar de una manera sistemática y regular, dentro de la biblioteca o formando parte de la currícula de la escuela. [5]

La propia acción de enseñar al usuario las riquezas de la biblioteca, en nuestros días, recibe varios nombres, como "educación de usuarios", "formación de usuarios" u "orientación de usuarios". Algunas veces estos nombres se usan con bastante libertad, libertad que no necesariamente obedece al concepto formal y pedagógico; otras veces el término utilizado está en función a la modalidad y profundidad que lleva esta enseñanza.

En este trabajo seguiremos manteniendo el término "Instrucción" usado por la ALA.

De tal modo, la instrucción puede abarcar diferentes niveles: desde información general sobre edificio y servicios, hasta cursos seriados que incluyan el análisis y uso de los materiales de consulta básicos y los específicos por área de interés de los usuarios. Estos cursos pueden auxiliarse de guías y manuales que faciliten al usuario su aprendizaje. En México tenemos ejemplos de estos cursos en la Universidad Autónoma de Chapingo y en la Facultad de Química de la UNAM.

Las funciones de Información, Orientación e Instrucción pueden auxiliarse de medios audiovisuales, a fin de llegar a un mayor número de

usuarios, así como despertar más interés y fijar la atención en aspectos relevantes del mensaje que se desee transmitir.



***Foto 4*. Los materiales audiovisuales apoyan las funciones de información, orientación e instrucción.**

Estas ayudas se desarrollarán de acuerdo a las necesidades de la biblioteca y de los usuarios, al presupuesto y a los recursos humanos, así como el tipo de usuario a quien va dirigido el mensaje. Puede ser un folleto mecanografiado, un boletín formado en la imprenta, carteles, fotografías, audiovisuales, videos computarizados, programas de autoenseñanza por computadora, etc; estos apoyos pueden ser hechos por el propio bibliotecario o encargados a compañías especializadas.

Cuando se diseñen los contenidos de los programas de información, orientación e instrucción se deben considerar varios elementos: el público al que van dirigidos, con sus características académicas y socio-económicas; los objetivos de la biblioteca; la colección; los servicios; el presupuesto y el personal. Recordemos que estas tres funciones son formativas para los usuarios; a través de ellas daremos la imagen que queremos configurar de la biblioteca, imagen que, además, debe estar respaldada por los servicios

correspondientes y el personal profesional que va a ayudar a los usuarios a resolver sus necesidades de información.

Bibliografía

La bibliografía es la concretización de otras funciones que realiza el bibliotecario de Consulta, después que dio la información adecuada, orientó al usuario a los servicios y fuentes correspondientes y ha enseñado a utilizarlas; el usuario puede entonces determinar las citas bibliográficas que le son útiles para el trabajo que realiza y, por lo tanto, puede elaborar las bibliografías sobre los temas de su interés.

Las bibliografías pueden ser elaboradas por el bibliotecario o por el propio usuario, de acuerdo a la solicitud, y deben de tomar en cuenta el nivel del conocimiento, la cobertura del tema, el idioma y la actualidad. También se consultarán todas las fuentes de información en su conjunto, tanto impresas como automatizadas, y las herramientas disponibles para recuperar la información; la búsqueda bibliográfica no se debe limitar a los materiales de Consulta, ya que habrá temas que requerirán de otras colecciones.

Si la bibliografía va a ser elaborada por el usuario, se le deben proporcionar los elementos necesarios para esa tarea y debemos estar seguros de que él sabe lo que es una bibliografía. ¿Cómo se elabora una ficha bibliográfica? ¿Cómo se ordenan? ¿Qué alcance y qué limitaciones tiene? Este conocimiento se proporciona, algunas veces, a través de los cursos de instrucción de manera formal y sistemática; algunas otras, y como práctica muy común de bibliotecas que no tienen establecido cursos de instrucción, se hace de manera bastante informal y ante una necesidad presentada en el momento. [6]

También se debe orientar al usuario a compilar bibliografías a partir de información extraída de servicios de índices y de resúmenes impresos y de los listados de computadora con fichas procedentes de bases de datos.

Esta función de bibliografía también incluye el manejo adecuado de los servicios de índices, resúmenes y bases de datos en línea y disco compacto, pertinentes a la comunidad a la que sirve, ya que es una importante fuente para obtener información útil a las bibliografías solicitadas.

El bibliotecario además de realizar bibliografías para los usuarios, las elabora para auxiliarse en su trabajo diario, teniendo en un solo fichero las citas bibliográficas de obras de su propia colección que tienen información sobre temas muy solicitados.

Evaluación

Esta función contempla dos aspectos: la evaluación del servicio que ofrece la biblioteca y la evaluación de las obras de Consulta. Una vez diseñado el departamento o sección de consulta y planeados los servicios que se van a ofrecer al usuario, es necesario evaluarlos para tener bases que nos permitan modificar o ratificar políticas, optimizar servicios, seleccionar nuevo material y descartar el que no se usa o no está de acuerdo a los programas establecidos, seleccionar, capacitar y evaluar al personal, etc.

Muchas veces nos preguntamos si los servicios que ofrecemos son realmente los que necesitan los usuarios; si la atención que prestan los bibliotecarios de Consulta es la que espera el usuario; si el horario o el mobiliario son los adecuados; si se usa la colección o las preguntas que se presentan requiere de otro tipo de materiales; si realmente el usuario quedó satisfecho; en fin, las respuestas a estas interrogantes las tendremos si evaluamos. Existe metodología diseñada y probada para evaluar servicios bibliotecario y autores con una amplia bibliografía sobre el tema, como Wilfred F. Lancaster, Allen Kent, Sharon L. Baker y Constance A. Mellon, entre otros.[7]

En el Servicio de Consulta, como en toda la biblioteca, el personal profesional o el administrativo de apoyo debe ser evaluado en cuanto a la forma que atiende a sus usuarios, en cuanto a su trato afable y conducción de la entrevista o diálogo, a través del cual precisa el alcance de la pregunta de consulta o también se evalúa la fase correspondiente a la búsqueda de la información solicitada y la entrega de resultados al solicitante.[8]

Aun los países desarrollados tienen problemas económicos, una gran inflación, baja productividad, recortes presupuestales y muchas demandas sociales; circunstancias que han afectado sus presupuestos generales, por lo que los presupuestos de las bibliotecas también se han visto limitados.

La disminución del presupuesto y sus condicionantes incluyeron con más énfasis el ejercicio de la evaluación en las bibliotecas, haciéndose más notorio desde la década de los 70.

A partir de la evolución de servicios y colecciones se pueden tener núcleos básicos de acervos, compartir colecciones y rediseñar servicios que nos permitan, al menor costo, satisfacer con calidad al mayor número de usuarios.

V. El Bibliotecario de Consulta

Si meditamos un momento sobre la responsabilidad del bibliotecario de Consulta, primer enlace entre la biblioteca y el usuario, la parte medular del trabajo de consulta es la ayuda personal que se le ofrece al usuario para satisfacer su necesidad de información.

Para responder a esta responsabilidad se requiere seleccionar con mucho cuidado al bibliotecario de Consulta y tener presente todas las actividades que deberá desarrollar.

La American Library Association en 1948 publicó su *Descriptive list of professional and non professional duties in libraries;* en México el Colegio Nacional de Bibliotecarios revisó la lista de la ALA (en mayo de 1981) y presentó una adaptación de la lista de actividades profesionales y no profesionales de las bibliotecas, que a continuación listamos:

Actividades profesionales del Servicio de Consulta.

1. Establecer normas: implica tomar decisiones con respecto a la organización del servicio, los límites del mismo y su destinatario.

2. Canalizar consultas. Generalmente son de dos tipos: de carácter general y de índole bibliográfica.

3. Instruir en el uso y aprovechamiento de las fuentes de información.

4. Compilar bibliografías.

5. Organizar y mantener ficheros de información, y el archivo vertical.

6. Elaborar índices especiales de publicaciones que no figuren indizadas en repertorios.

7. Verificar datos bibliográficos para los préstamos interbibliotecarios.

8. Contribuir en proyectos bibliográficos.

9. Informar al lector acerca de los distintos materiales y servicios que ofrece la biblioteca.

10. Orientar, informar y ayudar al lector en la localización y selección de libros, de acuerdo a sus intereses particulares.

11. Ayudar al lector en el uso del catálogo público.

12. Compilar y distribuir listas de libros, elaborar resúmenes de textos, folletos y artículos de revistas que respondan tanto a problemas comunes como a intereses particulares.

13. Organizar actividades de grupo: charlas, visitas guiadas, conferencias, etc.

14. Cooperar con organizaciones e instituciones.

15. Coordinar la biblioteca con los programas de estudio y objetivos de la institución.

16. Planear la exhibición de libros, para atraer lectores y mostrar los diversos recursos de la biblioteca.

17. Mantener carteleras: informar al lector acerca de los acontecimientos culturales y educativos de la comunidad.



***Foto 5*. Es conveniente la exhibición de material bibliográfico.**

Actividades no profesionales

1. Proporcionar información de carácter general, no bibliográfica.

2. Buscar información bibliográfica sencilla y elemental.

3. Preparar carteleras y exposiciones.

4. Cuidar y mantener los materiales.

5. Colaborar como personal de apoyo en las rutinas de promoción, información e instrucción.



Foto 6. **Colaborar como personal de apoyo en rutinas de orientación.**

Dependiendo de la biblioteca, de su estructura y del número de personal dedicado al Servicio de Consulta habrá que incluir actividades de administración y dirección de personal.

¿Con base en qué se habla de actividades profesionales? Garnetta Kramer, en sus *Notas Bibliotecológicas,* cita un artículo sobre las profesiones y dice: "El signo distintivo de una profesión descansa en la posesión de una técnica intelectual adquirida merced a un adiestramiento especial y en que puede aplicarse a determinada esfera de la vida diariaø y en esta definición pensada para la bibliotecología, Kramer dice que tareas profesionales son todas aquéllas cuyo adecuado desempeño involucra la capacidad de ejercer juicios independientes basados en el conocimiento de los elementos del servicio bibliotecario —los libros y demás materiales bibliotecarios, los usuarios y los medios por los que se logra un contacto efectivo entre ambos— y, además, familiaridad con las técnicas y procedimientos específicamente bibliotecarios.

Si una tarea puede desempeñarse satisfactoriamente sin los requisitos anteriores, es clasificada como no profesional. Sin embargo, hay que con-

siderar que, dadas las circunstancias, en ocasiones el bibliotecario profesional puede desempeñar tareas no profesionales, pero esto no cambia la característica de la tarea. (9)

La práctica y el trabajo diario en el Servicio de Consulta demandan ciertos requerimientos del bibliotecario. Éstos son:

1. Una buena memoria que le permita manejar las referencias. No se confunda esto con una mente enciclopédica que memoriza respuestas a preguntas presentadas.

2. Habilidad para sistematizar y clasificar el conocimiento adquirido.

3. Responsabilidad para buscar los datos.

4. Exactitud para identificar y proporcionar la información.

5. Facilidad y adaptabilidad para pasar de un tema a otro.

6. Ecuanimidad para tolerar a los lectores impacientes y groseros.

7. Curiosidad e imaginación que le faciliten enterarse de nuevos materiales y promover nuevos servicios.

8. Interés por comunicarse con los usuarios.

9. Facilidad para aprender el uso de nuevas tecnologías.

10. Adaptabilidad a cambios tecnológicos y académicos.

Cuando atendemos al público en el Servicio de Consulta estamos dando la imagen de la biblioteca que queremos o que tenemos; aunque no hay una transacción comercial de por medio, sí existe una solicitud de servicio por parte del usuario y un deseo y obligación de la biblioteca por satisfacer de la mejor manera esa solicitud; recordemos que "El cliente siempre tiene la razón". Frase que debemos interpretar como que el usuario tiene el derecho de salir satisfecho de la biblioteca y con una respuesta a cada una de sus solicitudes, por lo que, frente a él, debemos:

- Establecer la comunicación para enterarnos de su problema y necesidad de información. Esta comunicación puede tener preámbulos muy diferentes de acuerdo a la personalidad de cada

lector: amabilidad, timidez, impertinencia, grosería, falsa autosuficiencia, etc.

- Una vez superada la fase inicial de la comunicación debemos precisar los alcances de la pregunta, la necesidad real de información y determinar el nivel, cantidad, validez y actualidad de la información.

Como hemos expresado en páginas anteriores es conveniente que el bibliotecario de Consulta reúna ciertas características de personalidad y disposición hacia el trabajo con el público, pero también existen características de tipo académico[10] que, en la medida en que crece el volumen de información y la especialización del conocimiento, se hacen más evidentes, puesto que en la escuelas de bibliotecología el egresado adquiere conocimientos que le dan un panorama general de la profesión y algunas técnicas específicas que le permitirán el manejo de las fuentes de consulta, pero no así la base cultural que le permita ubicar cada una de las preguntas de consulta y menos aún la base de conocimiento especializado que requiere cierto tipo de usuarios.

En la medida en que el bibliotecario ofrezca el Servicio de Consulta a núcleos más especializados —como pueden ser secciones: infantil, de ciegos, de material antiguo, mapas, etc. de una biblioteca pública, o de bibliotecas especializadas de universidades o centros de investigación—, éste debe contar con una cultura general que deberá acrecentar día a día y tener más facilidad de adquirir terminología y generalidades del área de estudio en la que se especializa su biblioteca.

La especialización del bibliotecario de Consulta tiene dos modalidades que destacan, sobre todo, dentro de las bibliotecas que ofrecen un Servicio de Consulta por áreas de conocimiento. La biblioteca se encuentra con la alternativa de contratar a un profesional de la bibliotecología o a un profesional de la especialidad en la que tiene que dar servicio la biblioteca. [11]

Si la consulta la da un bibliotecario, deberá tener un entrenamiento formal en aspectos básicos de la especialidad, además de contar con la colaboración de especialistas en la materia en cuestión, ya sea como empleados de la propia biblioteca o como asesores disponibles para apoyar al bibliotecario en problemas específicos.

Si el Servicio de Consulta lo ofrece un especialista del área, éste se deberá someter a una capacitación formal y profunda sobre la filosofía y metodología de ese servicio, además de otros aspectos técnicos relacionados con el mismo y, por supuesto, siempre contará con la supervisión y asesoría de un bibliotecario profesional.

Una u otra opción requieren de un profesionista, ya que el trabajo que se desarrolla en Consulta es uno de los que más currículum académico demanda; en bibliotecas universitarias que han reconocido el estatus académico del bibliotieario, Consulta es un servicio atendido por personal académico. Como ejemplos tenemos la Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad Autónoma de Nuevo León, La Universidad de Guanajuato, El Colegio de México, etc.

En todo tipo de biblioteca (infantil, escolar, pública, universitaria o especializada), el buen bibliotecario de Consulta es aquél que conoce su biblioteca, su Departamento de Consulta, y que pueda orientar al lector hacia la fuente o servicio adecuado, además de conocer otras bibliotecas que puedan ayudar al usuario. Y no hay que olvidar que debe conocer a éste para que pueda estar preparado y recibir y responder las preguntas de consulta.

¿Cómo distribuir el tiempo del bibliotecario de Consulta?

La mayor parte de su horario el bibliotecario de Consulta atiende al público, hecho que se debe considerar, puesto que el estar expuesto al contacto con el público durante mucho tiempo agota; se llega a perder el buen humor después de cuatro horas de responder gran variedad de preguntas y atender a más de un lector impertinente o impaciente.

Es recomendable recordar que en el Departamento de Consulta se tienen que realizar otras actividades que nos permiten balancear el trabajo y disminuir las presiones del bibliotecario, como son evaluación de obras de consulta, descarte, selección de nuevos títulos, preparación de material para tareas de orientación e instrucción y descansos del personal, tomando en cuenta las horas de más servicio.

VI. Relación entre Bibliotecario y Usuario

En todos los incisos anteriores hemos destacado que el bibliotecario de Consulta es el enlace entre la biblioteca y el usuario, y en ese vínculo tiene que establecerse una relación agradable y natural entre ambos.

Problemas de Comunicación

En México por falta de tradición en servicios bibliotecarios y de una educación temprana apoyada en la biblioteca, sus materiales y sus servicios, generalmente el usuario que se inicia en el uso de la biblioteca, independientemente de su edad, pone una barrera entre él y el bibliotecario.

El usuario llega a la biblioteca porque tiene una necesidad de información que le urge satisfacer, pero, a la vez, llega a un mundo desconocido que le genera inseguridad y timidez, o agresividad para disimular su ignorancia; por lo que se esperaría que el bibliotecario, conocedor de esta situación, le proporcionará un ambiente agradable, un trato cordial y amable que le ayuden a vencer estos obstáculos y le permitan tener confianza en el bibliotecario, exponer libremente su problema, ser claro y veraz para precisar los alcances y límites de su estudio.

Para lograr esta comunicación, el bibliotecario tiene que convertirse en un elemento activo, observador y con mucha iniciativa, que maneje las técnicas de comunicación interpersonal y de ser posible, que tenga un entrenamiento en este aspecto.

En la medida en que el niño o el joven asista cotidianamente a la biblioteca pública, o escolar, la relación usuario-bibliotecario mejora y la timidez disminuye o desaparece; la comunicación se establece y se demandan los servicios y la información con más propiedad.

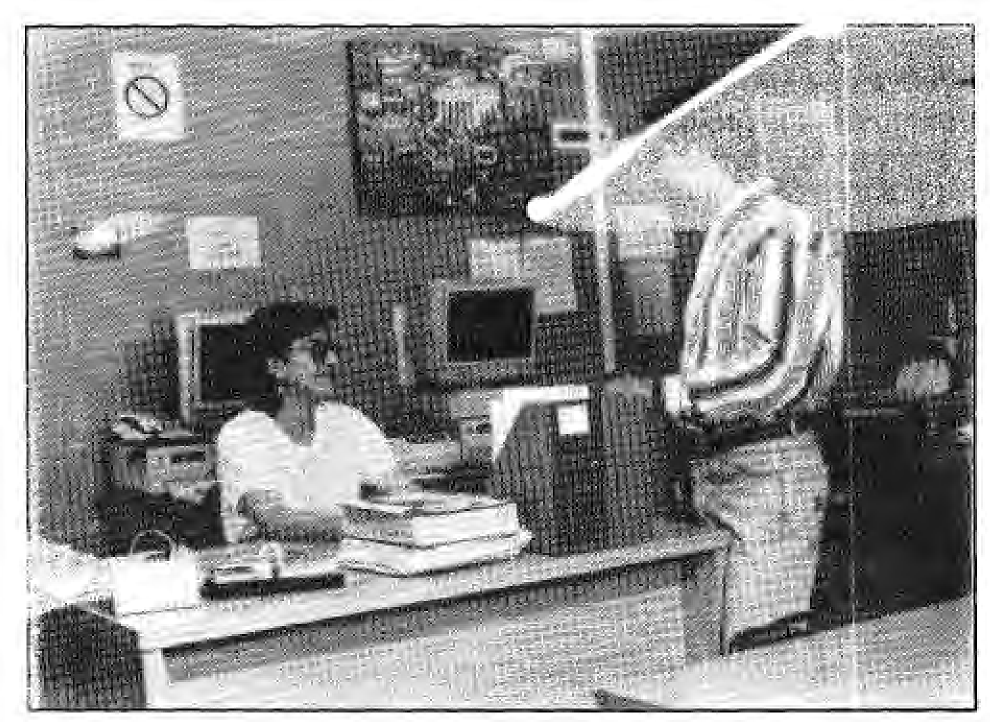


Foto 7. **El usuario espera un trato cordial.**

Necesidades de Información del Usuario

Ya qu [illegible] confianza, [illegible] de contar con la información [illegible] relevantes en relación con el tema que se busca? Una vez que se tiene esta información, se cuenta con los elementos que nos permiten identificar la necesidad de información y elaborar el perfil de interés del usuario. Con este perfil se facilita satisfacer las demandas de información de [illegible] usuario asiduo es[illegible] [illegible]mación [illegible]ado.

Satisfacción de las Necesidades de Información

El usuario presenta su necesidad de información por medio de una pregunta, el bibliotecario la precisa y luego procede a buscar una respuesta a fin de satisfacerla; el usuario espera que se le informe lo escrito, lo publicado, sobre el tema que está buscando, lo disponible en la biblioteca, en el país y en el extranjero; y lo más importante, espera tener el documento en sus manos a fin de conocer y utilizar la información ahí contenida.

El servicio se inicia con la pregunta del usuario y se concluye con la entrega de documentos. Si sólo entregamos citas bibliográficas, es cierto que estamos dando información, pero el usuario no cierra el ciclo, ni satisface su necesidad si no tiene el documento en la mano ni puede leer la información contenida en él.

Preguntas de Consulta

Se considera pregunta de consulta la solicitud de información presentada por su usuario sobre un aspecto determinado y específico, de la cual espera encontrar solución en el material disponible, ya sea en la biblioteca a la que acude o, bien, en alguna otra a la que se le remita.

Estas preguntas se le pueden presentar al bibliotecario personalmente, por teléfono o por carta, télex, fax, correo electrónico o cualquier otra tecnología disponible; por usuarios individuales o institucionales. Si previamente no se establece alguna restricción se les debe dar igual importancia a todas las preguntas. El personal deberá estar organizado de tal manera que pueda atender a todos los usuarios para que cada uno de ellos sienta que es importante en la biblioteca. [12]

Tanto en bibliotecas de colección general, como en las de tipo especializada se presenta una gran variedad de solicitudes, de tal modo que, en cinco minutos, el bibliotecario de Consulta puede recibir preguntas de música, ingeniería nuclear, medicina y filosofía; o bien, preguntas especializadas sobre una misma área: el barroco en Guatemala, la pintura en los mayas, principios estéticos de la cultura de Tlatilco, fundamentos de espacio escultórico en la UNAM, etc. En este punto es donde se tiene que manifestar la habilidad que el bibliotecario de consulta tuvo para organizar

al personal del departamento u oficina de Consulta, y la habilidad desarrollada para organizar su tiempo, sus materiales y su mente.

Esta diversidad de preguntas demanda una gran habilidad del bibliotecario para cambiar de un tema a otro, y para clasificar las preguntas a fin de agruparlas y de facilitar la búsqueda de la respuesta, en el menor tiempo pero con la máxima calidad y con la profundidad y exclusividad que la solicitud requiere, en beneficio del usuario.

Para responder adecuadamente a las interrogantes planteadas, también tenemos que ver el tipo de usuario que se nos presenta: niño o adulto, estudiante o investigador; asimismo tenemos que considerar el tipo de biblioteca y el número de bibliotecarios para atender el Servicio de Consulta, para determinar la cantidad de tiempo que le vamos a dedicar a cada usuario y con qué profundidad lo vamos a ayudar.

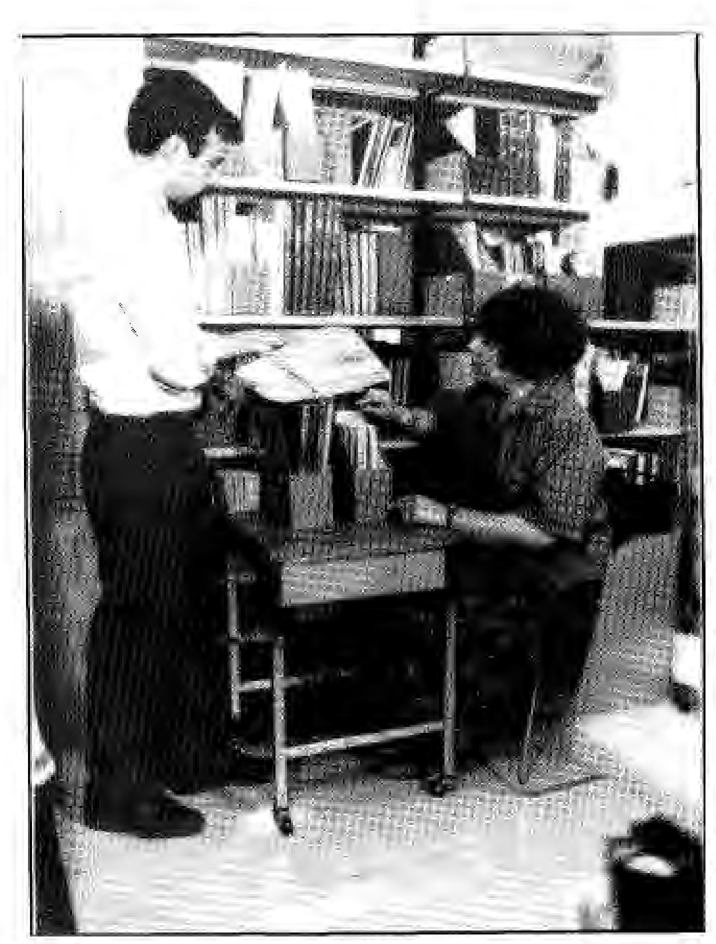


***Foto 8*. El usuario requiere de ayuda.**

Al usuario que se presenta por primera vez en la biblioteca tendremos que dedicarle mucho tiempo y proporcionarle el máximo de ayuda; un investigador, asiduo usuario de la biblioteca y conocedor de los materiales y los servicios quizá sólo necesita una orientación hacia las fuentes indicadas, servicio que consume un mínimo de esfuerzo y de tiempo del bibliotecario. También tendremos usuarios que no se encuentren en ninguno de los extremos y les tengamos que proporcionar un nivel medio de ayuda. De ahí que muchos autores hablen de una ayuda mínima, media y máxima.

El bibliotecario de consulta con preguntas bien estructuradas deberá precisar el problema, para que usuario y bibliotecario estén preguntando y buscando información sobre el mismo tema. En este diálogo deben usarse frases que nos permitan comprobarse la pregunta, y una vez resuelta ésta, también deberá verificarse que la información que se entrega es la que esperaba el usuario y la que le responde su pregunta.[13]

VII. Localización de la Información

Análisis de la Pregunta

Una vez que el bibliotecario ha precisado la pregunta del usuario y ya dispone de tiempo para iniciar la búsqueda es necesario analizar la pregunta desde el punto de vista bibliotecario.

El usuario nos ha expresado en su propio lenguaje natural y con la terminología de su especialidad el problema de información que tiene; con ayuda del bibliotecario ha determinado alcance y limitaciones del estudio para el cual necesita la información. Inmediatamente después, el bibliotecario necesita ubicar perfectamente el tema dentro del área de estudio de que se trate y trasladar los términos importantes de la pregunta a un lenguaje relevante en el sistema bibliográfico en el que se va a realizar la búsqueda: encabezamientos de materia, descriptores, lenguaje natural, entradas bibliográficas, códigos especiales, etc.

Muchas veces desconocemos la terminología y la temática de la pregunta, y no tenemos idea de cómo iniciar la búsqueda; en este caso es necesario que el bibliotecario de consulta tome posesión de este conocimiento preliminar, para lo que será muy útil una enciclopedia de tipo general que nos de una idea global del tema. En ocasiones la propia especificidad de la pregunta requerirá consultar obras más especializadas de la propia biblioteca. Habrá demandas que obliguen un diálogo más profundo con el especialista, todo en beneficio de la obtención de la información exacta que precisa el usuario.

Cuando el bibliotecario sabe ya de qué se trata su pregunta empieza a elegir el tipo de material que le dará respuesta, tanto por el tema como por la profundidad y alcance de la investigación.

Procedimientos

En la actualidad las bibliotecas cuentan ya con la posibilidad de unirse a bancos de datos bibliográficos y factuales, cuyos acervos han venido a enriquecer grandemente las fuentes de consulta a las que puede acudir el bibliotecario. Así, la respuesta a las preguntas de consulta puede encontrarse en fuentes impresas, microformas o fuentes automatizadas en línea o disco compacto.

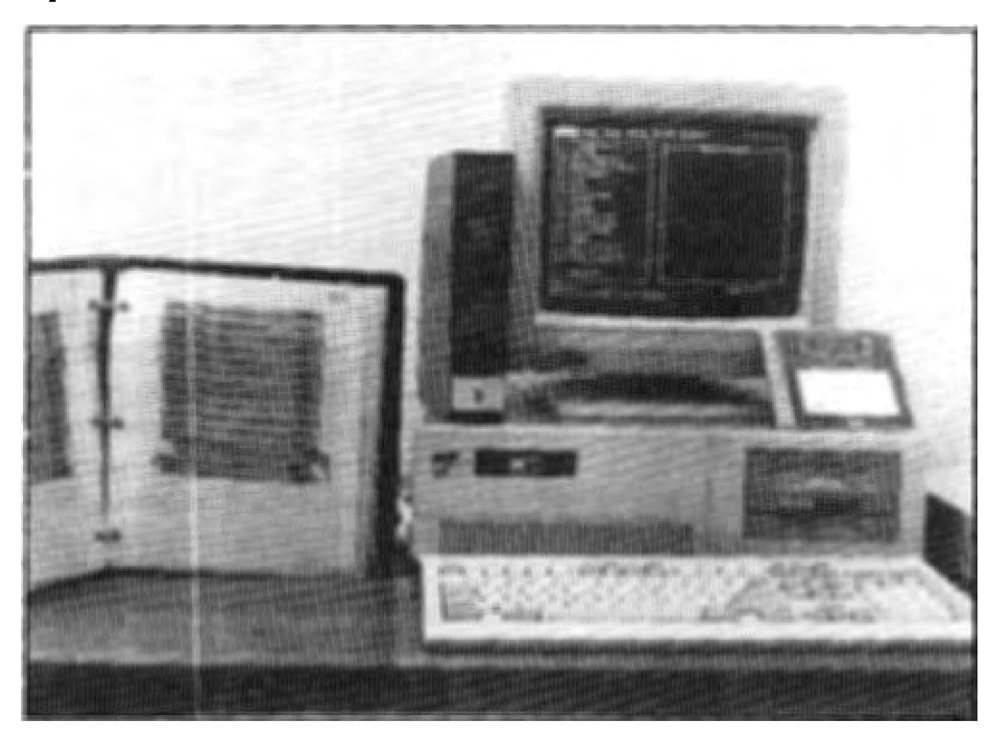


***Foto 9.* Las respuestas se localizan en fuentes impresas, bases de datos, discos compactos, videos y otros formatos**

La respuesta a la pregunta formulada puede localizarse en el catálogo público, en las propias obras de consulta, diccionarios, enciclopedias, bibliografías, índices, resúmenes, bases de datos, catálogos, archivo vertical, documentos de gobierno, tesis, o en la colección general, y en todas estas fuentes habrá que buscar la información deseada.

Manual

La búsqueda de información mediante procedimientos manuales, utilizando fuentes impresas y microfilmadas se da en todas las bibliotecas, aun en las que recurren a fuentes automatizadas, pues, generalmente, se apoyan en las fuentes impresas para realizar búsquedas previas, que sirvan de base a la búsqueda en línea ya sea por estrategia de búsqueda o por ahorro de recursos económicos.[14]

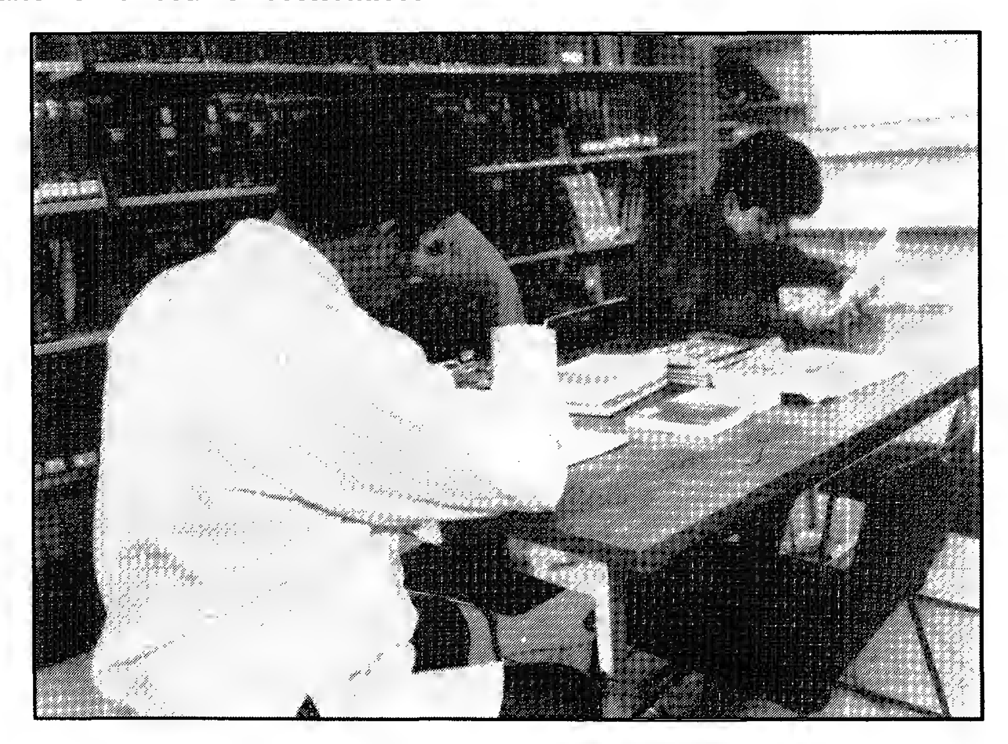


***Foto 10.* La consulta de fuentes impresas.**

Iniciar la búsqueda implica conocer las fuentes de consulta que tiene la biblioteca y el contenido de cada una de ellas, conocer la profundidad y actualidad con la que tratan la información, así como su arreglo; entre mejor conozcamos la obra de consulta con la que vamos a trabajar, más se nos facilitará su manejo y más, y mejor, será la información que recuperaremos.

Cada fuente de consulta tiene características propias: su terminología, sus envíos, su forma de alfabetizar, por lo que los términos relevantes de la pregunta hay que hacerlos coincidir con la terminología usada en la obra consultada. Ejemplos tan simples como la forma de presentar los encabezamientos de materia: *EDUCACIÓN DE ADULTOS O ADULTOS - EDUCACIÓN* nos pueden provocar pérdidas de información, si nosotros tratamos de recuperarla por la forma no utilizada en la obra.

Si encontramos la información, es conveniente utilizar el equipo que presta servicio en la biblioteca para facilitar el trabajo del bibliotecario y del usuario, como las fotocopiadoras, y proceder a fotocopiar las páginas donde aparece la información solicitada o las citas bibliográficas relacionadas, indicando siempre en cada caso la fuente de donde se está tomando la información: título, volumen, número, año y páginas. Si la búsqueda se está haciendo junto con el usuario, no necesariamente el bibliotecario fotocopiará, sino que enseñará el procedimiento a seguir, a fin de que aquél lo aprenda. Quizá si la información es poca el usuario prefiera leerla directamente en la fuente, o escoger lo realmente relevante para su estudio y tomar nota. Hay que recordar que es muy importante enseñar al usuario a hacer las cosas, el por qué y para qué, a fin de que, en futuras ocasiones, él se pueda servir por sí mismo.

En línea

Las bases de datos en línea le reportan al usuario acceso a un gran volumen de información, mayor rapidez en su búsqueda y la posibilidad de recuperar información por un mayor número de elementos y la combinación de ellos.(15)

Generalmente en una fuente impresa recuperamos la información por autor, por título, por el o los temas más importantes y por autores citados; en los bancos automatizados podemos hacer acercamientos al tema y búsquedas en las que combinemos varios elementos; claro que todo va a depender de la forma en que trabaja el banco, pero, día a día, los sistemas de recuperación se perfeccionan más y podemos obtener, en términos generales:

- autor, tema, idioma, año, editorial.
- la o las palabras que nos interesen, siempre y cuando aparezcan en el título, en el autor o en algún otro dato contenido en la ficha bibliográfica.
- la palabra deseada o las aproximaciones basadas en raíces, prefijos o sufijos.

Por lo tanto, tenemos hoy más llaves de acceso para recuperar la información.



***Foto 11*. Recuperación en línea.**

La recuperación en línea implica costos más concretos que la manual. No quiere decir que la manual no cueste, por supuesto que hay un costo por la fuente utilizada, el tiempo del bibliotecario y las fotocopias proporcionadas, pero normalmente estos costos se diluyen porque tendemos a tomarlo como un gasto fijo de infraestructura de la biblioteca; no así el uso de bancos de datos en línea por los cuales tenemos que pagar, además de la terminal y el tiempo del bibliotecario podríamos considerar infraestructura, el costo de acceso al banco y de tiempo de conexión de línea telefónica, tanto nacional como extranjera, y costo por cita bibliográfica recuperada. Por lo tanto, hay que ser muy cuidadosos en su utilización y no desperdiciar recursos, sino òbtener el máximo de beneficio por el pago del servicio. Indudablemente vale la pena invertir en estos servicios para que el usuario obtenga información actualizada y oportuna.

Los pasos que se siguen para iniciar la búsqueda de información en obras impresas se deberán seguir cuando se desea tener acceso a un banco de datos automatizados, claro está que adecuando la termología y estrategia de búsqueda al banco de datos. Cada banco tiene sus propios manuales que indican, paso a paso, cómo utilizar éste y cuáles son las posibilidades que ofrece para recuperar la información, así como la indicación del tipo de

lenguaje que usa, es decir, lenguaje libre o controlado. Si es controlado, también nos proporcionan su lista de temas, o descriptores utilizados, o su "thesaurus"

Si el banco de datos proporciona su "thesaurus", es muy importante estar familiarizado con él, ya que es la herramienta de acceso a la información y de su adecuado uso dependerá el éxito de nuestra búsqueda y el ahorro de tiempo ante la terminal.

En nuestros días para el análisis de información se utilizan más los descriptores ya que precisan más los elementos temáticos de la literatura especializada. Un descriptor es un término utilizado para representar sin ambigüedad las nociones que contienen los documentos y las peticiones de recuperación de información. El descriptor es un término homologado por un tesauro.

El tesauro es un instrumento de control terminológico usado en la traducción del lenguaje natural de los documentos a un lenguaje preestablecido, es un vocabulario controlado y dinámico de términos semánticos y genéricamente relacionados, que cubre una área específica del conocimiento.

Algunas veces el banco de datos tiene su versión impresa, o primero existió el servicio de índices y resúmenes, impreso y después se generó el servicio en línea del banco, con las características, ventajas y condicionantes que da la automatización. En este caso es conveniente realizar una búsqueda preliminar en la fuente impresa y, posteriormente, sentarnos ante la terminal a buscar lo requerido.

Las terminales que se usan para este tipo de servicios están acompañadas de una impresora, que permite tener en papel las citas que se consideraron relevantes al tema solicitado por el usuario.

La búsqueda de información en bases de datos se puede hacer en línea real o con la misma estrategia de búsqueda en una versión idéntica en cuanto a programación y posibilidades de búsqueda: el CD-ROM (Compact disc-read only memory).

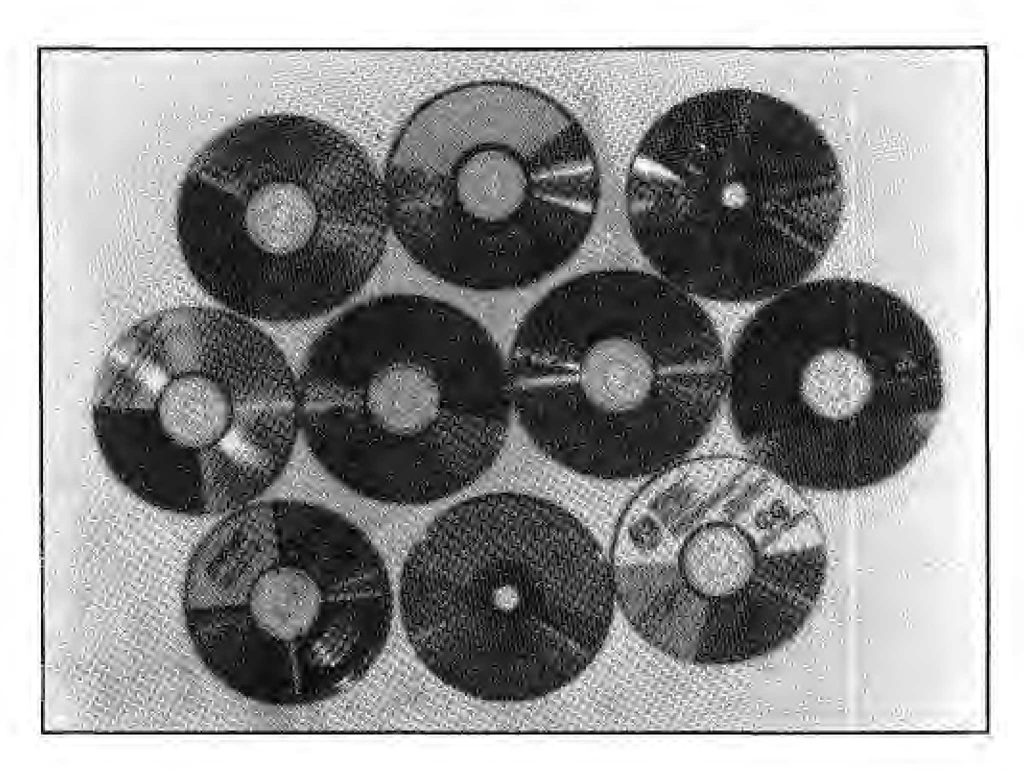


***Foto 12.* Discos compactos**

Muchas de las principales bases de datos nacionales y extranjeras pueden obtenerse en esta versión, que nos facilita el uso de la información y baja los costos de la consulta; situación que ha propiciado que muchas bibliotecas ofrezcan una variada colección.

Cuando las búsquedas son muchas o la recuperación es muy abundante también se puede ofrecer la información en diskette. Una vez concluida la búsqueda se debe hacer llegar al usuario los resultados obtenidos; éstos se pueden entregar personalmente, pero quizá por distancia o por tiempo se tengan que usar otros medios de entrega como el fax, la mensajería, el servicio postal, el correo electrónico.

Las bibliotecas mexicanas tienen la posibilidad de consultar las bases de datos nacionales e internacionales en sus propias instalaciones o a través de servicios que se ofrecen de manera abierta en bibliotecas y centro de información, como lo son:

Servicio de Consulta a Bancos de Información (SECOBI), es un organismo creado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACyT, para apoyar a las instituciones de enseñanza superior y a los usuarios en

particular para localización de información a través de bancos de datos automatizados.

Toda biblioteca que desee tener acceso a estos bancos, puede solicitar una terminal y cubrir los costos, contratación con el banco, el tiempo de conexión nacional y extranjera, y costo por referencia. Si las consultas son esporádicas la biblioteca puede hacerlas a través del personal de SECOBI y pagar por cada consulta individual. SECOBI ofrece servicios de alrededor de 100 bancos del sistema Dialog, 60 del sistema ORBIT y el sistema New York Time, creando una fuente multidisciplinaria de consulta.(16)

Centro de Información Científica y Humanística (CICH), es una dependencia de la UNAM, que ofrece servicios de información al público en general tanto en el país como en el extranjero, con base a una biblioteca rica en publicaciones secundarias, 13 sistemas de información y alrededor de 450 bases de datos, además de las desarrolladas por el propio CICH como son PERIODICA (Indice de Revistas Latinoamericanas en Ciencias), BIBLAT (Bibliografía Latinoamericana), CLASE (Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades). Entre los servicios que dan están las búsquedas bibliográficas, actualización y diseminación selectiva de información, análisis de citas, obtención de documentos, envío y recepción de mensajes por télex, fax y correo electrónico.(17)

Dirección General de Bibliotecas (DGB), de la UNAM también ofrece una variada gama de servicios de información, con énfasis en apoyo a la docencia, estudiantes y profesores, sin excluir a los investigadores y al público en general. Sus servicios están respaldados en una importante colección general de la Biblioteca Central de la UNAM y una muy rica colección de consulta tanto en obras impresas, como microfichas, material audiovisual, discos compactos y bases de datos en líneas. Dentro de las bases que ofrecen están las elaboradas por la propia DGB y que son herramientas fundamentales para la recuperación de información no nada más en la UNAM, sino en el país: LIBRUNAM (Banco bibliográfico con el acervo de las 170 bibliotecas del Sistema UNAM, 400 000 registros) TESIUNAM (Tesis de la UNAM más instituciones de educación superior) SERIUNAM (Publicaciones periódicas, con sus respectivos acervos que se encuentran en las Bibliotecas UNAM y otras bibliotecas importantes). Además se apoyan en 60 bases de datos en CD-ROM y algunas otras en línea. Entre los servicios que ofrecen están las búsquedas bibliográficas, la asesoría a los usuarios, obtención de documentos, préstamo interbibliotecario.(18)

El desarrollo tecnológico ha propiciado que las computadoras y su equipo periférico, como son las terminales, tengan un costo muy accesible en nuestros días, y que cada día más bibliotecas puedan adquirir este equipo, conectarse a bancos de datos y/o desarrollar los propios. De una u otra forma la biblioteca, el bibliotecario y el usuario se ve relacionado con procesos automatizados, y utiliza productos de estos procesos como pueden ser: listados, microfichas, cintas, índices o resúmenes impresos que son la imagen de la cinta; estos procesos y productos en ningún momento sustituyen al bibliotecario de consulta, por el contrario son herramientas que influirán en su trabajo a fin de disminuir tiempo de búsqueda y aumentar la relevancia de lo recuperado.

El bibliotecario de consulta tiene que adecuar sus rutinas, sus estrategias de búsqueda, sus servicios, a los cambios tecnológicos que adopte su biblioteca, así como exponerse permanentemente a un proceso de educación continua que le permita actualizarse a estar preparado profesional y personalmente a todos los cambios.

VIII. Material de Consulta

Hemos dicho que en un momento dado para resolver una pregunta de Consulta es necesario recurrir a toda la colección en su conjunto, tomando en cuenta el propio acervo de Consulta y el acervo general, pero ya es el momento de hablar del material de consulta en particular.

Definición

¿Cuáles son las obras de Consulta?

La American Library Association, en su glosario, ha dado dos definiciones que después han sido tomadas por otros diccionarios especializados:

- Un libro que por su arreglo y tratamiento de su contenido será consultado para conocer la definición de términos de información o temas que después, en otra obra, serán leídos detallada y secuencialmente.

- Libro cuyo uso es restringido al edificio de la biblioteca.

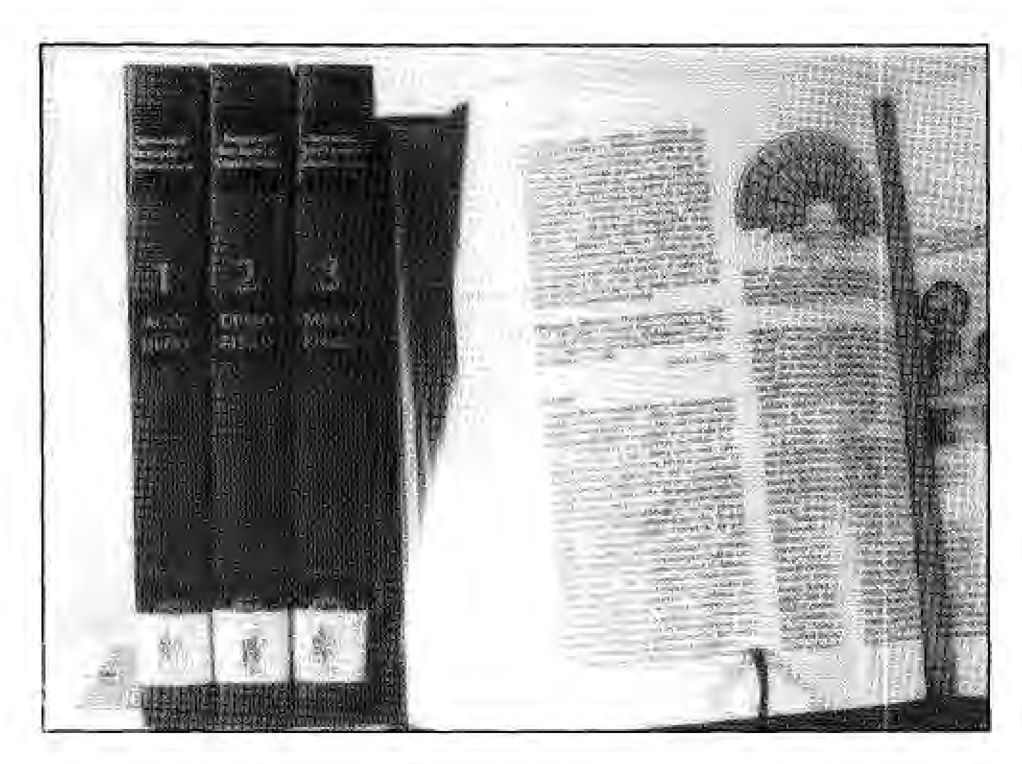


Foto 13. **Las obras de consulta nos permiten conocer términos o temas.**

Louis Shores nos hace reflexionar un poco más sobre la primera definición. Un diccionario (obra de consulta) no lo leemos de principio a fin, recurrimos a él cuando queremos saber sobre un término específico; lo revisamos y obtenemos la información deseada sin tener que leer las páginas y términos anteriores o posteriores, ya que cada término o tema está tratado y arreglado de tal forma que permite esas consultas rápidas y precisas que nos proporcionan información específica. A diferencia de esta consulta, cuando tenemos en las manos una novela sí la leemos de principio a fin y cuando hacemos referencia a un capítulo o a una frase los tenemos que entresacar del contexto de la obra en general, y para ubicar una cita sí tenemos que leer muchas veces páginas o párrafos anteriores o posteriores.

Sobre la segunda definición ¿por qué es un libro de uso restringido al edificio de la biblioteca? Dadas las características que nos marca la definición anterior de que es una obra que contiene información específica sobre un número variable de términos, en un mismo día varias personas harán uso de la obra por un tiempo muy limitado, 5,10,20, 30 minutos, dependiendo de la extensión de la definición o descripción, por lo que no se justifica sacarlo un día en préstamo a domicilio si el uso realmente de la obra no lo requiere; si se presta a domicilio un solo usuario priva a muchos otros de consultar la

obra. Existe otra razón de tipo práctico y económico, generalmente las obras de consulta se publican en varios volúmenes, cuando un volumen sale de la biblioteca además de que se inutiliza innecesariamente, se corre el riesgo de extravío o mutilación y al perder un volumen hemos dañado la obra completa, porque es muy difícil reponer volúmenes sueltos de diccionarios, enciclopedias, índices, resúmenes, etc.

Por las razones antes expuestas, las bibliotecas tienen ciertos cuidados especiales con las obras de consulta, como son:

- Se marca en el lomo de los libros una C o REF, arriba de la clasificación para identificar visual y rápidamente que la obra es de Consulta o Referencia (el término usado en inglés) e integrarlo a la colección de Consulta, que estará separada de la colección general, o identificarla cuando salga indebidamente de la biblioteca.

- Se sellan algunas páginas clave y las que contienen ilustraciones valiosas.

- Se someten a un estricto control de vigilancia.

- Se protegen con aditamentos magnéticos (banda, etiqueta o varilla) para facilitar su protección física.

El material de Consulta normalmente tiene mucha demanda entre los estudiantes de todos los niveles, que por falta de formación y orientación pretenden resolver sus tareas escolares exclusivamente con la información de las obras de consulta y generalmente no entienden que la biblioteca y las obras de consulta son un bien común que se debe respetar y compartir, por lo que al menor descuido lo sustraen o lo mutilan.

Esta situación de irresponsabilidad va disminuyendo día con día con la ayuda de la fotocopiadora que le permite al usuario llevarse a casa una copia de las páginas que necesita y por otro lado la labor de educación y orientación que sobre la biblioteca y sus materiales desarrolla el Departamento de Consulta con sus usuarios en el propio ambiente de la biblioteca y en la escuela de la cual tienen usuarios.

Tipos de Obras de Consulta[19]

Las obras de Consulta se pueden dividir por la materia que tratan y por su tipo. Por materia pueden ser generales o especializadas, y por su tipo —de acuerdo a la información que incluyen y cómo la incluyen—, las más comunes son: diccionarios, enciclopedias, anuarios, almanaques, atlas, directorios, guías, catálogos, manuales, bibliografías, índices, resúmenes (no importando el tipo de material que reseñen), libros, publicaciones periódicas, tesis, publicaciones oficiales, material audiovisual, microformatos, bases de datos, CD-ROMs, etc.



***Foto 14.* Diversos tipos de materiales de consulta**

***Foto 15.* Las obras de consulta.**

Estas fuentes de consulta generalmente son ediciones comerciales o producto de investigaciones y recopilaciones institucionales; pero algunas veces son fuentes de elaboración interna de la biblioteca, como puede ser el llamado "archivo vertical", que se forma con folletos, recortes de periódico, hojas sueltas y demás literatura gris con información interesante y relevante para los usuarios de la biblioteca o catálogos compilados por el propio bibliotecario sobre temas muy específicos y con características predeterminadas por un tipo de usuario.

Diccionarios

Contienen en orden comúnmente alfabético definiciones o explicaciones todas las dicciones o vocablos de uno o más idiomas, o los de una ciencia o materia determinada.

Los diccionarios pueden cubrir en forma exhaustiva el tema a tratar o marcar algún tipo de limitación o depuración.

Entre los diccionarios de la lengua encontramos la siguiente división:

– Parciales, como los de sinónimos, antónimos o extranjerismos.

– Regionales, que incluyen las voces usadas en cierto lugar: americanismos, mexicanismos, etc.

– Oficiales, los editados por el organismo responsable de conservar y proteger una lengua, como el *Diccionario de la Lengua Española* editado por la Real Academia de la Lengua.

– Generales, los que incluyen todas las vocales de una lengua.

– Bilingües, que dan la equivalencia de un idioma a otro.

Los diccionarios especializados se subdividen de acuerdo a las áreas de estudio: física, bibliotecología, folklore, historia, literatura, etc.

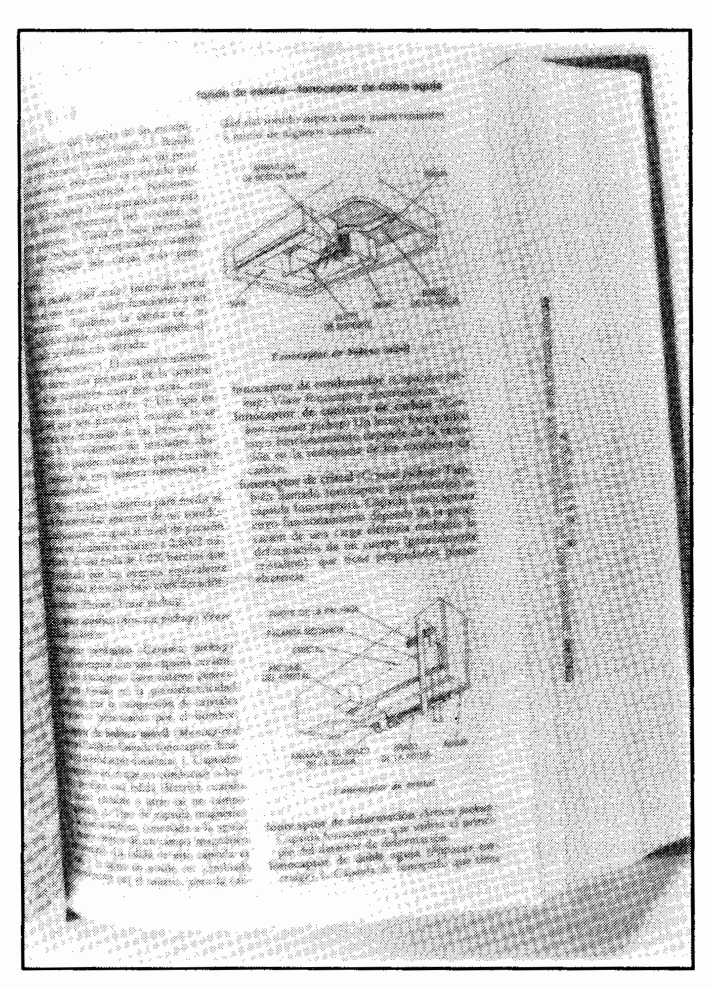


***Foto 16.* Los diccionarios ofrecen definiciones de términos, su uso y evolución.**

Los diccionarios nos pueden resolver dudas sobre definición de términos, deletreo, división silábica, pronunciación, uso y evolución, abreviaturas.

Existe un tipo de diccionario muy solicitado que no responde a preguntas sobre el idioma, es el diccionario bibliográfico que pueden subdividirse por región geográfica, por materia o por periodo cronológico pueden contener biografías de personas vivas o muertas como los *Who's Who*, "Quién es quién en la bibliotecología" o como los escritores del siglo XVIII en Nueva España.

Enciclopedias

Son obras que reúnen información y presentan el desarrollo histórico de gran cantidad de temas tratados en forma independiente uno de otro.

Según su amplitud pueden ser generales, que tratarán de todas las ramas del conocimiento humano, y especializadas que se incrementarán a medida que avanza la ciencia y la técnica, según su arreglo más común las podemos encontrar alfabéticas o temáticas.

Las enciclopedias son obras en varios volúmenes de un costo muy alto y que hay que mantener al día con los anuarios o suplementos que publiquen, por lo que hay que realizar una selección muy cuidadosa de ella; la constante práctica y uso permite valorarlas y conocer la utilidad que prestan a sus lectores.

Estas obras tienen gran demanda en un Departamento de Consulta, ya que son las que nos pueden resolver dudas o ubicar temas para un estudio, una compilación o una descripción. Quién no ha necesitado saber: ¿Qué ley de Indias trata sobre la fundación de las Universidades de Lima y México? ¿Cuántos años estuvo en el poder Juan Domingo Perón antes de su exilio en España? ¿Cómo es el diagrama de una sección longitudinal de un soplete para soldadura por arco sumergido en gas inerte? ¿Qué universidad otorga grado de maestro en [illegible] bibliotecarios?

De todas estas preguntas podemos [illegible], incluyendo antecedentes y desarrollo histórico [illegible] enciclopedia; de ahí su gran demanda en todo tipo de biblioteca, donde se deberán tener las enciclopedias de acuerdo a su nivel y área de estudio: infantiles, juveniles, generales, especializadas.

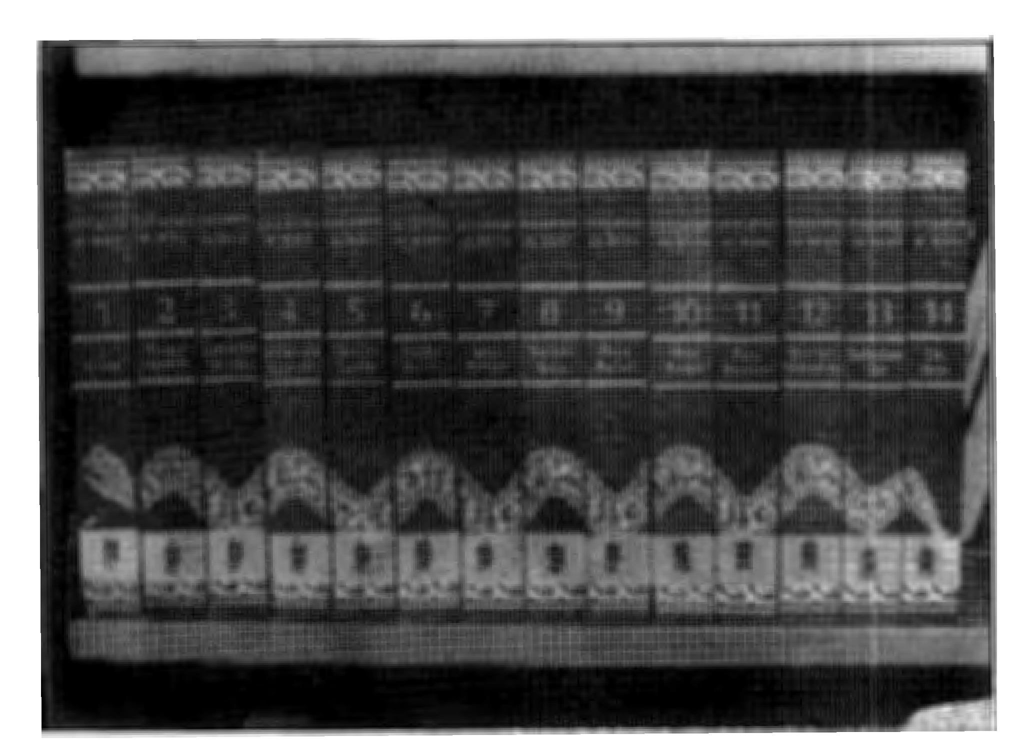


***Foto 17.* Las enciclopedias son obras en varios volúmenes.**

Anuarios

Se publican cada año y reseñan los eventos sobresalientes de este periodo.

Estos pueden publicarse de manera independiente o como libro del año de una enciclopedia, que será un volumen con información descriptiva o estadística de los acontecimientos del año y que actualiza información y contenido de la propia enciclopedia.

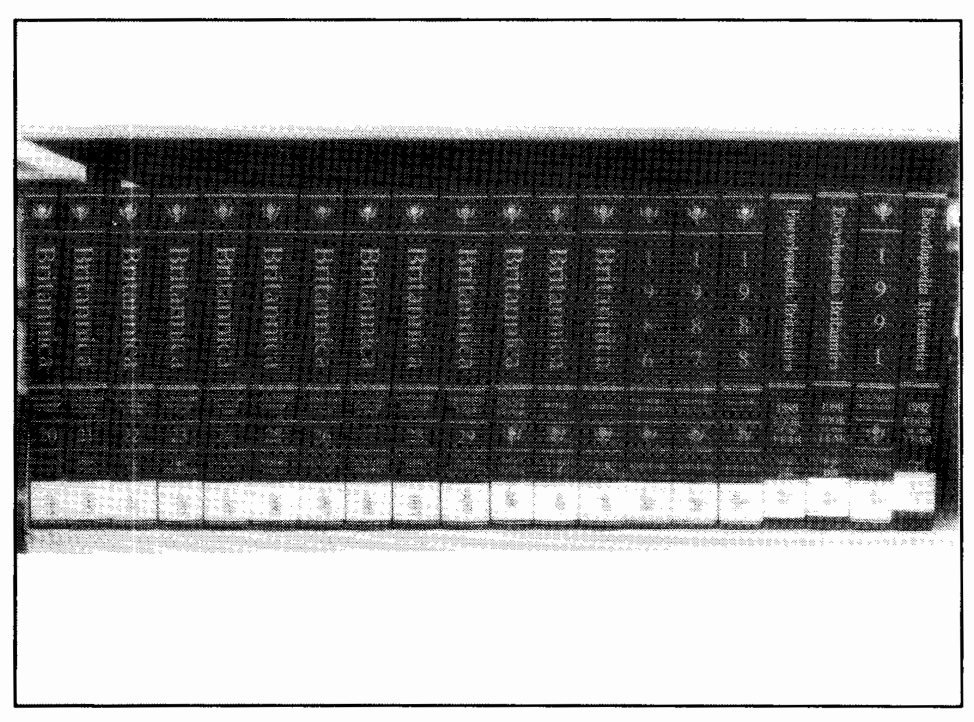


***Foto 18.* Los anuarios pueden formar parte de una enciclopedia.**

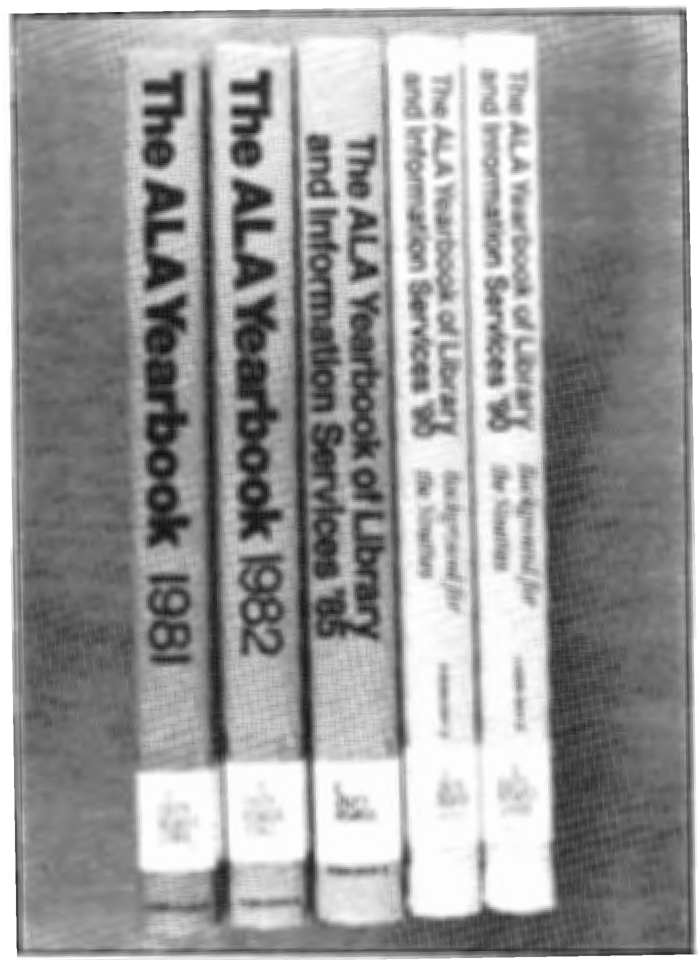


Foto 19. **Anuarios como obras independientes**

Atlas

El atlas y otras fuentes geográficas como guías turísticas, mapas, globos, cartas geográficas nos van a responder preguntas acerca de lugares y regiones. El atlas es la obra que contiene mapas, cartas marítimas, tablas con aspectos ilustrados, éstos pueden ser obras independientes de uno o más volúmenes, o pueden formar parte de otra obra como por ejemplo una enciclopedia; generalmente son de formato grande.

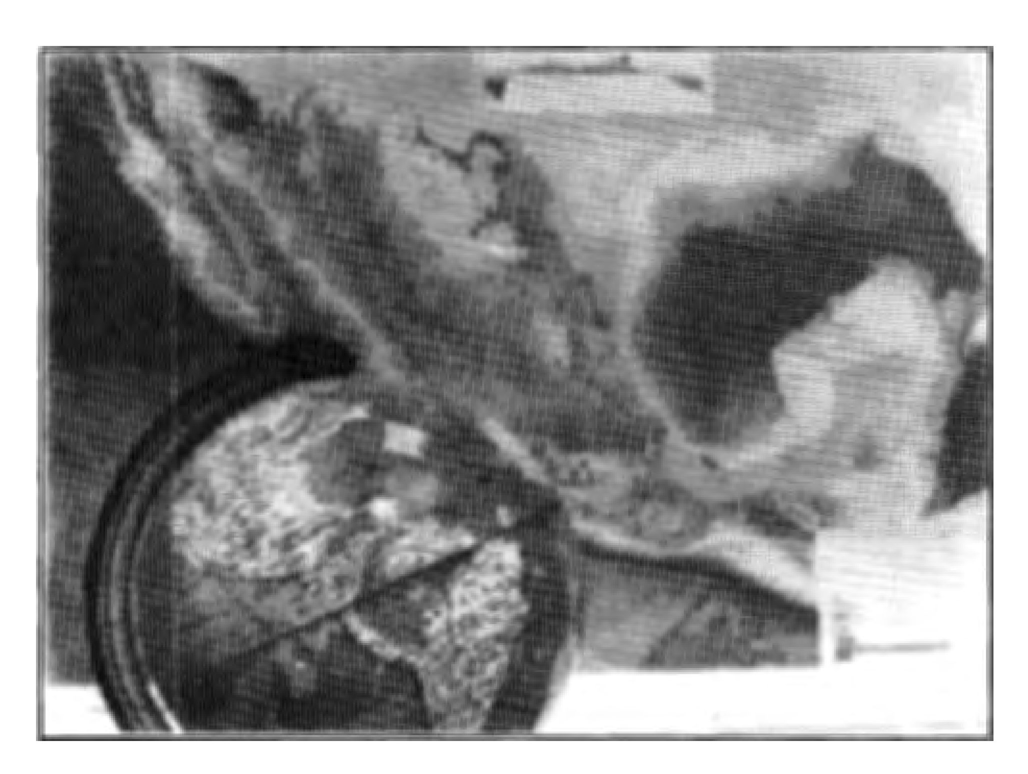


***Foto 20*. Las fuentes de consulta geográficas.**



Foto 21. **Mobiliario para obras de consulta geográficas**

Directorios

Pueden ser listas de personas u organizaciones con un arreglo sistemático, alfabético de personas o institución o por alguna clasificación de la información contenida.

Cada vez más organismos elaboran directorios que nos facilitan la localización de individuos o instituciones, pueden tener un objetivo comercial o puramente informativo y de difusión y también cada vez se cuenta con mayor información como dirección, teléfono, fecha de fundación, área de estudio, programas y proyectos que trabaja, personal directivo. Podemos

encontrar desde el directorio telefónico de una ciudad hasta directorios especializados como el Directory of International Scientific Organization, la Guía de Asociaciones de la República Mexicana, etc.

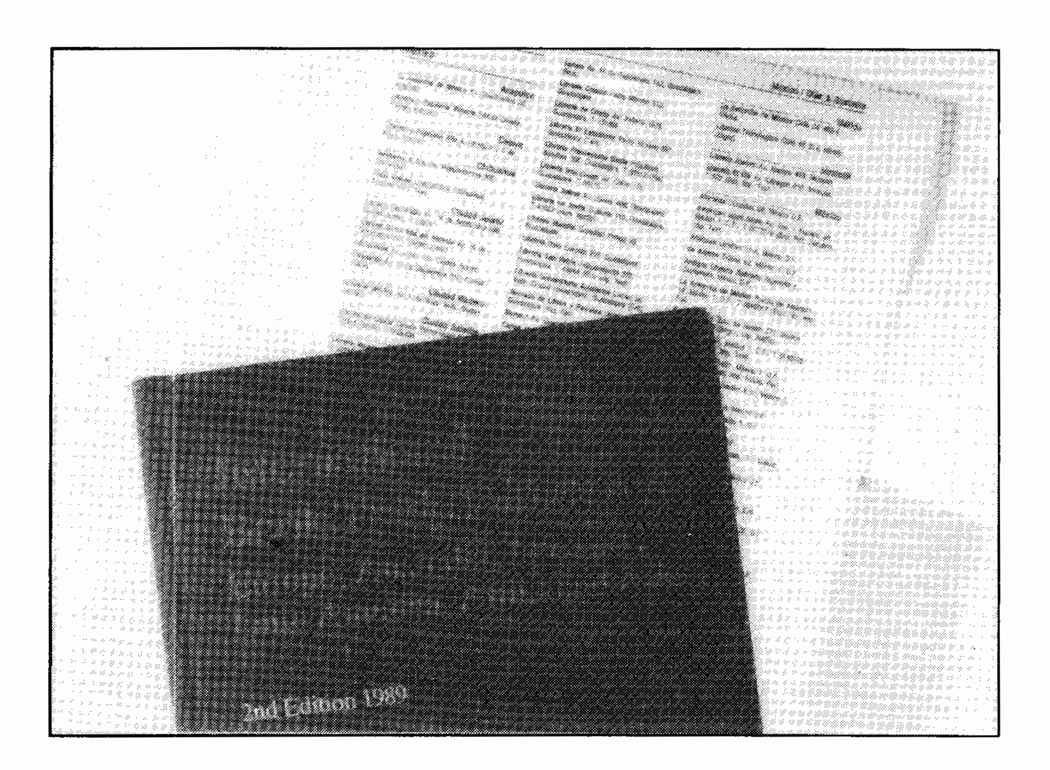


***Foto 22*. Los directorios**

Manuales

En inglés encontramos una diferencia de contenido entre *Handbook y Manuals;* los primeros nos dan información básica y concisa sobre un conocimiento, los segundos nos proporcionan instrucciones paso a paso para hacer algo. En español, bajo el término *manual*, agrupamos los dos tipos de obras, como por ejemplo Manual de Enfermería, Manuales de Mantenimiento doméstico, etc.

Bibliografías

Es una obra de consulta muy antigua, tan antigua como la preocupación de recopilar la producción literaria de una época, de una región, de una ciencia.

La UNESCO ha definido la bibliografía como la técnica de producir sistemáticamente listas descriptivas de material publicado, especialmente libros y materiales similares.

La ALA distingue a la bibliografía de un catálogo diciendo que no necesariamente es la lista de materiales que se tienen en la colección, en una biblioteca o en un grupo de bibliotecas. [20]

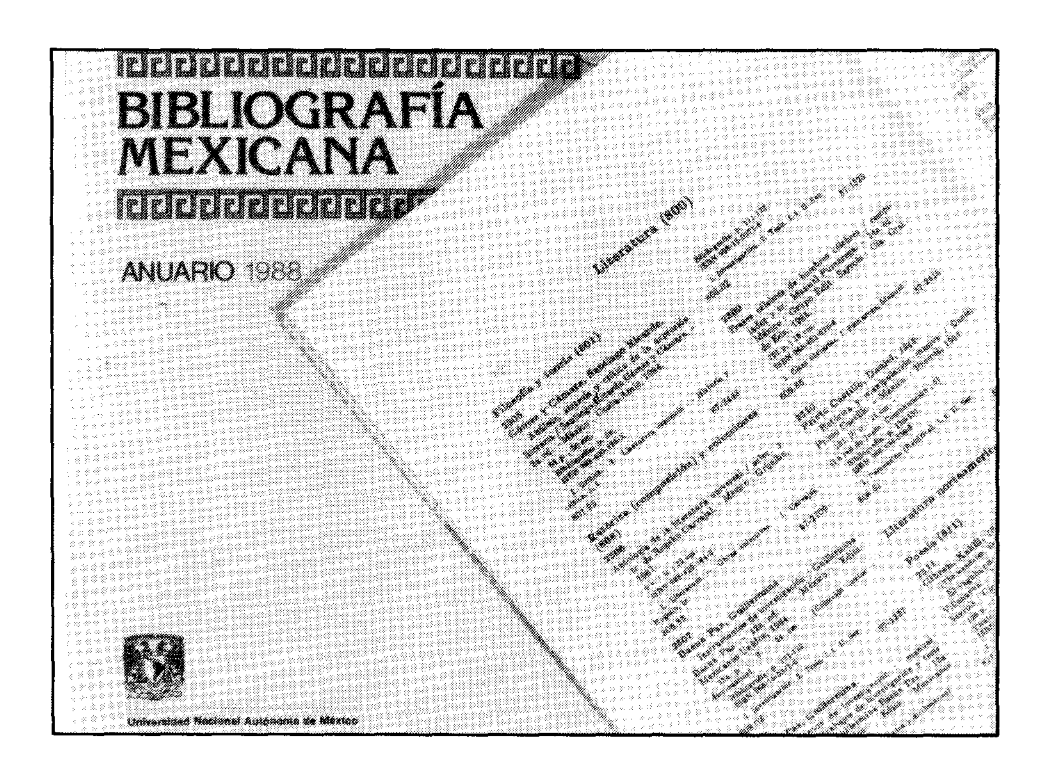


***Foto 23*. La bibliografía**

La bibliografía la podemos clasificar por su forma, por sus fines y por el campo o materia de estudio.

Por su forma:

Descriptiva.- Da los datos esenciales que permiten identificar el libro.

Analítica.- Identifica la obra y proporciona detalles sobre su contenido.

Crítica.- Incluye juicios del propio autor y de otro especialista en la materia.

Por sus fines:

Exhaustiva.- Pretende incluir todas las obras sobre una materia, región o época.

Selectiva.- Elige los títulos más valiosos y excluye los que carecen de interés para el estudio que se realiza.

Por el campo y materia que abarcan:

Generales.- Compilan sin tener en cuenta la materia tratada por cada obra.

a) Bibliografía de bibliografías. Lista de repertorios bibliográficos.

b) Bibliografías Universales.- Intenta compilar toda la producción mundial sin limitación de idioma.

c) Bibliografías Nacionales. Da la producción de un país.

d) Bibliografías por tipo de material.- publicaciones periódicas, publicaciones oficiales, tesis.

e) Bibliografía por tipo de lector.- niños, adolescentes, ciegos.

f) Bibliografías comerciales.- de lo que se pretende vender, de lo más vendido.

Especializadas.- Limitadas a una materia o tema.

Por su ordenación pueden ser:

Alfabética, sistemática, cronológica y geográfica.

Catálogos

Muchas bibliotecas publican sus catálogos en papel, en microficha, en cinta o en CD-ROM, lo que permite tener al alcance del bibliotecario de consulta la colección de bibliotecas afines a la suya y de interés a nuestros usuarios.

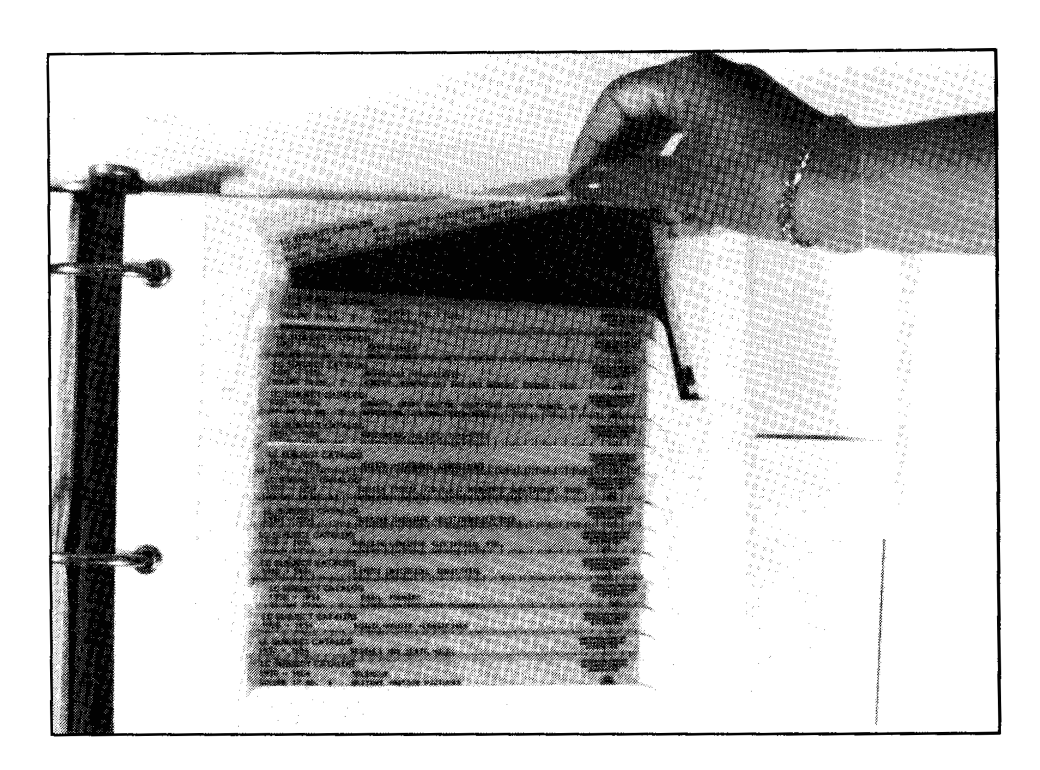


Foto 24. **Catálogo de biblioteca en microficha.**



Foto 25. **Catálogo de biblioteca en línea**

Indices

Estas obras de consulta analizan los contenidos de las publicaciones periódicas, y se publican por áreas o por aspectos muy específicos del conocimiento, como pueden ser el *Social Science Citation Index* o el *Pollution Index*. Proporcionan los datos que permiten identificar el artículo analizado como son: autor, título del artículo, título de la publicación, volumen, número, año y páginas en las que aparece el artículo. Su ordenación más común es por autor o por tema, pero encontramos también por título, por clasificación, por autores citados, etc.

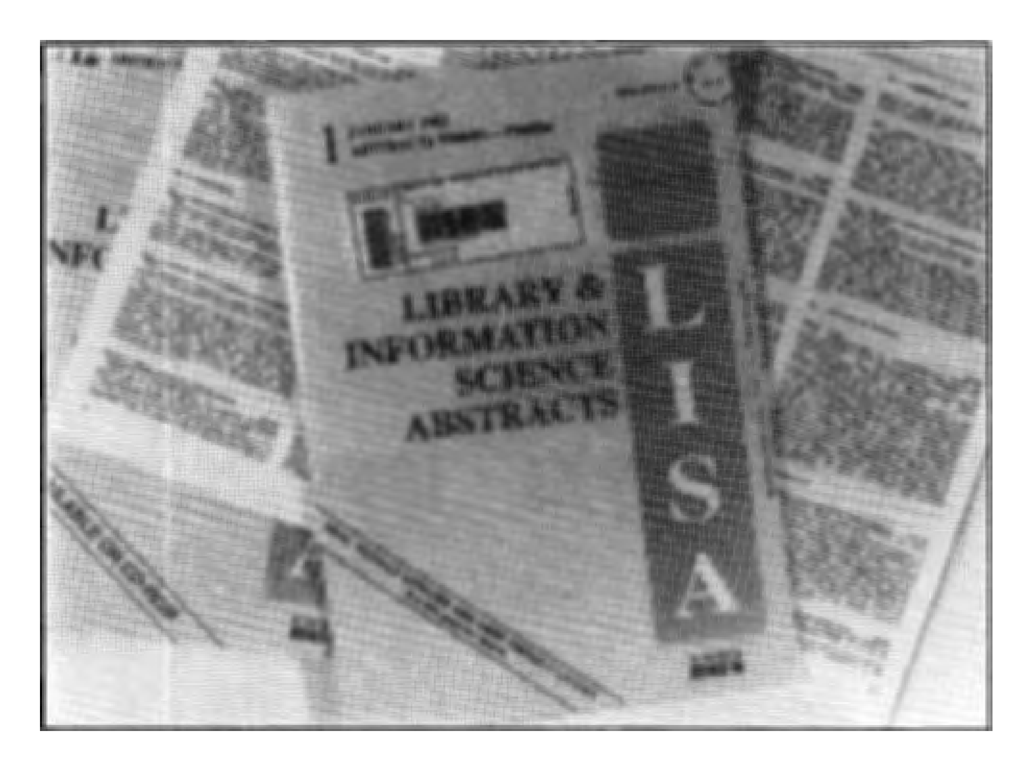


***Foto 26.* Los índices**

Resúmenes

Los servicios de resúmenes tienen las mismas características de arreglo y estructura que los índices, más un breve resumen de contenido del artículo o documento incluido y también pueden cubrir grandes áreas de aspectos específicos como *LISA Library & Information Science Abstracts* y los *Resúmenes de artículos científicos y técnicos* publicados por el Instituto de Información y Documentación en Ciencia y Tecnología ICYT. Madrid, España.

Los índices y resúmenes más solicitados hoy en día se ofrecen en CD-ROM, lo que facilita su consulta y le da al usuario más posibilidades de recuperar la información deseada.

Bases de datos

Las bases de datos son colecciones de registros almacenados en soporte magnético accesible por computadora. En nuestros días es una herramienta básica en la búsqueda de información, ya que facilita el almacenamiento y la recuperación de información desde el punto de vista académico, comercial y hasta casero.

Las bases de datos nos introducen, como bibliotecarios y como usuarios, a una terminología propia proveniente del idioma inglés, que de manera cotidiana se usa indistintamente como podrían ser: en línea, búsqueda en línea, palabra clave, descriptor, protocolo, comando. Las bases de datos nos permiten búsquedas más rápidas en comparación con las empresas, y más ricas ya que las buenas bases de datos nos permiten hacer muchas combinaciones apoyadas en los operadores booleanos *y-o-no* y obtener bibliografías hechas a la medida de acuerdo con la solicitud.

Trabajar con las bases de datos nos obliga a aprender a leer y usar un lenguaje distinto, el lenguaje de cómputo, y hacer equivalencias entre diferentes lenguajes computacionales, para cambiar rapidamente de una base a otra, de un sistema a otro.

En nuestras bibliotecas hoy en día, para hacer una recuperación de información más completa hacemos una combinación de fuentes: impresos, en línea, y en disco compacto, que tienen algunas variantes en la búsqueda, por estrategia y por periodicidad en su actualización, la base de datos en la que lo hace con más rapidez.

Disco Compacto

También conocido como CD-ROM que son las abreviaturas de "compact disc-read only memory". Este disco es una variante del audio disco compacto, el "compact disc" de música.

El disco tiene 120 mm. de diámetro y un grosor de 1.2 mm., es un disco que solo se graba una vez y se lee muchas, el usuario no puede almacenar sus propios datos o cambiar los discos. El disco puede almacenar hasta 270 000 páginas de texto, gráficas e imágenes.[21]

Muchas de las bases de datos, resúmenes, índices y catálogos de biblioteca se encuentran disponibles en Disco Compacto y su costo no depende de las telecomunicaciones a distancia sino de la instalación de cómputo de la propia biblioteca o institución, hecho que facilita su adquisición por la biblioteca y propician la consulta monousuario o en red para más usuarios.

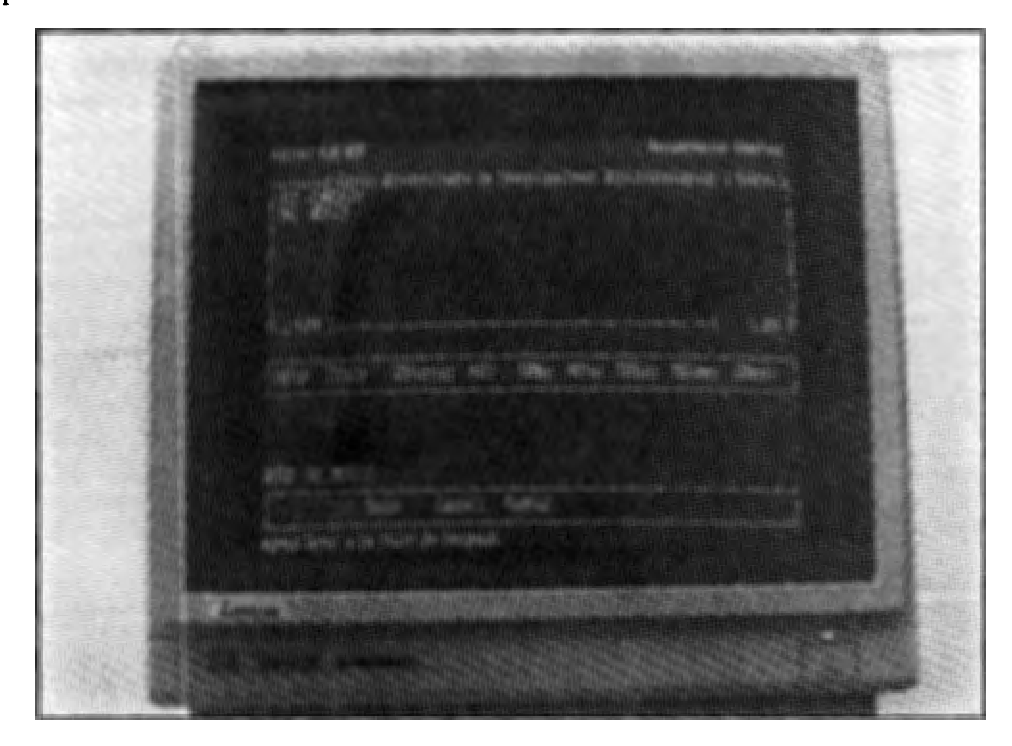


***Foto 27.* Bases de datos (INFOBILA)**

Terminología

Las obras de consulta, sobre todo las enciclopedias, diccionarios y bibliografías utilizan ciertas referencias en forma abreviada, y en su gran mayoría derivadas del latín. A continuación se presentan las de uso más común:

ABREVIATURA	DERIVADO DE	QUIERE DECIR
Anom.		Anónimo
B.S.	*Bachelor of Sciences*	Bachiller en ciencias
B.A.	*Bachelor of Arts*	Bachiller en artes
B.H.	*Bachelor of Humanities*	Bachiller en humanidades
ca.	*circa*	Aproximadamente

ABREVIATURA	DERIVADO DE	QUIERE DECIR
cf.	confer	compárese
cf. ante		compárese con lo anterior
.*cf. post*		compárese con lo siguiente
ed. eds.		Editor, editorial, editores, editoriales
e.g.	*esemplii gratia*	Por ejemplo
et. al.	et alii	y otros
et passimm		a través o en varias partes
et. seq.	et. sequine	y los siguientes
fl	florerit	floreció o alcanzó su máximo nivel
ibid.	ibidem	el mismo lugar, lo mismo
i.e.	id est	esto es, o sea
Infra		Poste, abajo
Loc. cit.	loco citato	Lugar citado
M.A.	*Master of Arts*	Maestro en artes
MS MSS, ms, mss		Manuscrito, manuscritos
M.S.	*Master of Sciences*	Maestro en ciencias
Op. cit.	*Opere citato*	En la obra citada
Ph. D.	Philosophical doc.	Doctor en filosofía
q. vid.	*Quide vide*	El cual véase
rev.		Revisado
(sic)		Así en el original
Supra		Ante, arriba
S.S.		Siguientes
ST.	*Stanza*	Grupo de líneas que forman un poema
vid	*vide*	Véase
Vol(s)		volumen - es

Evaluación

Las obras de Consulta tienen características propias en cuanto arreglo y contenido, son de costo elevado, y se espera se mantengan actualizadas para poder obtener el mayor número de información empleando el mínimo de tiempo, por lo que antes de comprar debemos evaluar la obra seleccionada y compararla con obras similares disponibles. Si la obra ya se tiene y no se evaluó antes de comprarla es conveniente analizarla para conocerla mejor.

De acuerdo con Louis Shores, autor fundamental en el área de Consulta, se sugiere analizar los siguientes aspectos en cada obra:

1. Autoridad.- Experiencia y antecedentes académicos del autor o equipo de trabajo. Reputación y especialidad del editor. Novedad del trabajo, actualización o tipo de revisión.

2. Alcance.- ¿Qué materias cubre? ¿Cuáles son sus limitaciones? ¿En qué aspectos se traslapa con otras obras similares? ¿En qué se distingue? ¿Qué tan actualizado es su material y cómo lo mantiene al día?

3. Contenido.- ¿Qué tan confiables y completos son los temas que incluye? ¿Con qué objetividad trata los temas? ¿Su imparcialidad le permite balancear temas de igual importancia? ¿Su estilo de redacción es adecuado y claro para el público a quien está destinado?

4. Arreglo.- ¿La secuencia con que presenta el contenido es alfabético, temático o cronológico? ¿Qué sistema de alfabetización utiliza, letra por letra, palabra por palabra?

4.1 Indices.- Al final de cada volumen, al final de la obra.

4.2 Bibliografías.- en cada artículo, al final de cada volumen, actualizados a la fecha de publicación de la obra.

4.3 Referencias o envíos, véase, véase también.

5. Formato.- Presentación física de la obra.

5.1 Encuadernación: papel, tela, piel

5.2 Tipografía.- tamaño de la letra, márgenes, tipo de letra.

5.3 Ilustraciones dentro del texto: láminas separadas, color, blanco y negro, gráficas, mapas, calidad y relación con el texto.

6. Forma de actualización.- suplementos, libros del año, nuevas ediciones.

7. ¿A qué otras obras de la colección complementa? ¿Con cuáles puede duplicarse?

8. Tipo de lector a quién está destinado.

9. Tipo de pregunta que resuelve.

Si no se tienen elementos propios para conocer los puntos anteriores, existen obras clásicas de consulta que ya han hecho este análisis y nos ayudan mucho sus opiniones autorizadas:

Chernik, Barbara E., 1938- . *Introduction to library services.* -- Englewood, Colorado : Libraries Unlimited, 1992. 230 p. -- (Library science text series)

Hillard, James M., 1920- . *Where to find what : a handbook to reference service* / by James M. Hillard. -- 3 ed. -- Metuchen, New Jersey : Scarecrow, 1991. xviii, 333 p.

Printed reference material and related sources of information / ed. by Peter W. Lea with Alan Day. -- 3 ed. -- London : Library Association, 1990. 589 p.

The publishing and review of reference sources / ed. by Bill Katz and Robin Kinder. -- New York : Haworth, c1987. 336 p.

Sheehy, Eugene P. *Guide to reference books.* 10a. ed. Chicago: American Library Association, 1986. 1560p.

Walford, Alberto Jhon. *Walford's guide to reference material.* 5a. ed. London : The Library Association, c1980. 3v.

Winchell, Constante Mable. *Guide to reference books.* 8a. ed. Chicago: American Library Association, 1972. 190p.

Guide to reference books, ten edición. Suplemento / ed. by Roberto Balay. -- Chicago : American Library Association, 1992. -- 613 p.

Cuando la evaluación de obras de consulta forma parte de nuestras actividades diarias, ayuda mucho a contar con hojas de trabajo que destaquen los aspectos que serán analisados *(Ver anexo 1).*

Cuando las obras de Consulta son automatizadas como las bases de datos, ya sea en línea o en CD-ROM, también requieren de una evaluación en la que hay que tomar algunos aspectos diferentes a las fuentes impresas. Es importante analizar: cómo se desarrolla la colección, aspectos administrativos de la base, características del distribuidor, las posibilidades de búsqueda, la facilidad de uso *(Ver anexo 2).*

IX. Mobiliario

El material de Consulta además de responder a características especiales de contenido, también tiene características especiales de formato; generalmente su formato es grande y voluminoso, por lo que requiere de un mobiliario especial que facilite su manejo y consulta. Para este material se pueden solicitar atriles, estantería con altura menor a la estantería general (con entrepaños que permitan apoyar el volumen consultado) y mesas con entrepaños al alcance de la mano. Información más especializada sobre mobiliario se encuentra en: obras sobre planeación y diseño de edificios bibliotecarios como:

Garza Mercado, Ario. *Función y forma de la biblioteca universitaria.* México: El Colegio de México, 1977. 76p. (Jornadas 83)

Indicadores para bibliotecas públicas. SEP, Dirección General de Bibliotecas. México, DGB, 1984. 71 p.

Library buildings: preparation for planning. International Federation of Library Association and Institution, Ed. by Michel Dewe. New York : Saur, 1989. (IFLA Publication; 48) 278 p.

·Metcalf, Keyes d. *Planning academic and research library building.* New York: McGraw Hill, c1965. 431p.

Thompson, Gogfrey. Planning and designing of library building. 2a. ed. London: Architectural Press. c1977. 198p.

En México existen compañías comerciales que diseñan y fabrican mobiliario para bibliotecas, funcionales y muy agradables a la vista por su diseño y su

color; dos de ellas sobresalen, una explota una patente danesa y otra es mexicana, ambas ofrecen catálogos muy atractivos y el servicio de diseño y planeación del mobiliario de acuerdo a áreas específicas.(22)



Foto 28. **Estantería especial para obras de consulta**

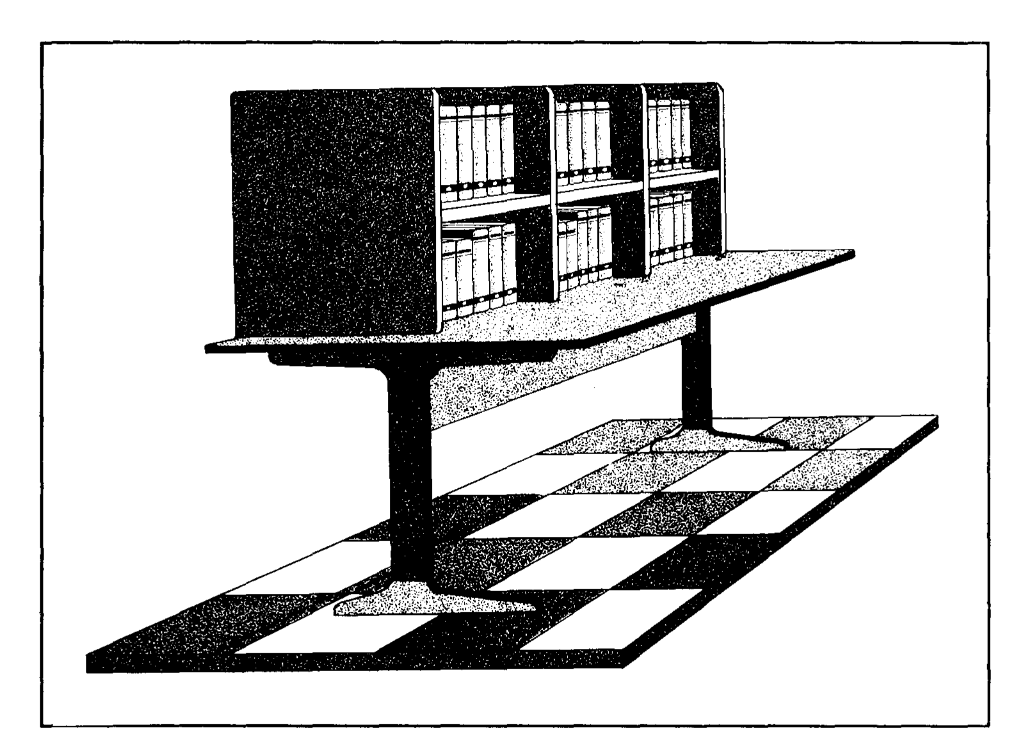


Ilustración 1. **Mesa para consultar índices**



Foto 29. **Mesas con entrepaños**

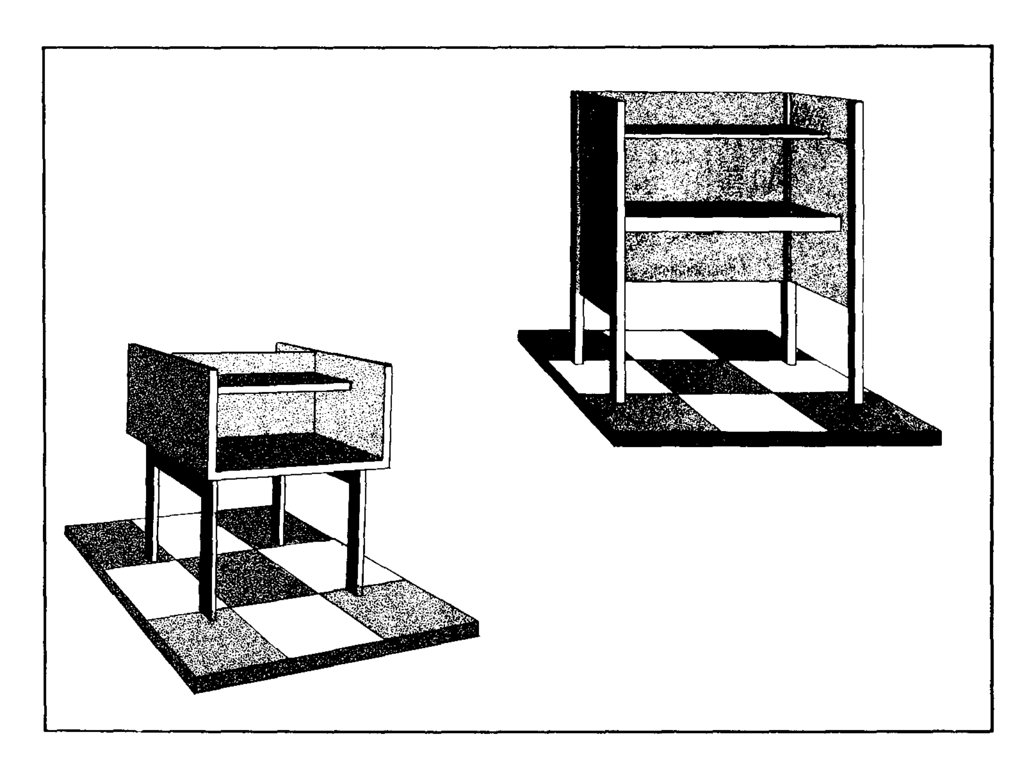


Ilustración 2 **. Mesas para consultar índices**

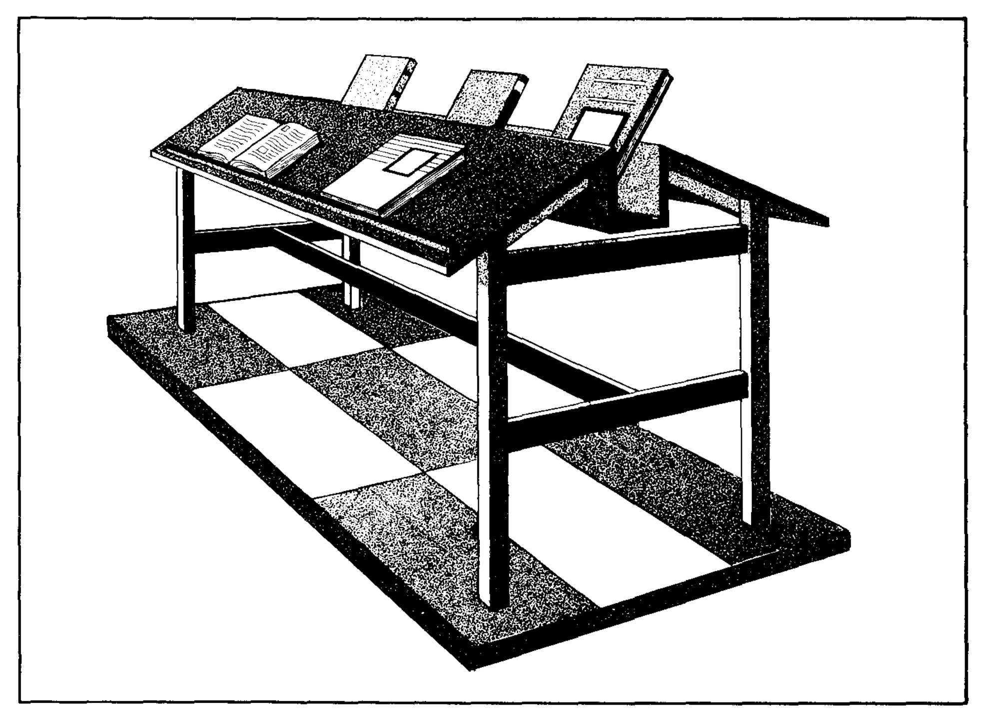


Ilustración 3**. Exhibidores**





***Foto 30.* Exhibidores de material de consulta.**

X. Servicios

En el Departamento de Consulta se pueden ofrecer varios servicios que buscarán satisfacer las necesidades de información de los usuarios, entre ellos podemos enumerar:

- Respuestas rápidas y breves.
- Visitas guiadas por la biblioteca.
- Programas de formación de usuarios de información.
- Seminarios sobre el uso de material de consulta y acceso a servicios de información.
- Ayuda para localización de información.
- Elaboración de bibliografías, en sus diferentes modalidades: retrospectiva, corriente, manuales, búsquedas en línea.
- Empaquetación de información procedente de bases de datos.
- Servicios de alerta sobre tópicos preestablecidos por los usuarios.
- Localización de documentos nacionales y extranjeros.
- Préstamo interbibliotecario (en algunas bibliotecas este servicio se ubica en préstamo).

De acuerdo al tipo de biblioteca y la institución a que pertenece se definirán las políticas del Servicio de Consulta en las que se establecerán qué usuarios tienen derecho a todos los servicios que ofrecen. En muchos casos las políticas institucionales pueden contemplar abrir los servicios a una comunidad más amplia; de ser así, esta apertura tiene que estar en concordancia con el personal, el local y el presupuesto asignado para el Servicio de Consulta.

Una vez definido el alcance y cobertura de los servicios, será conveniente una buena promoción y difusión de ellos dentro de la comunidad a la cual van dirigidos; con dos intenciones: para que los conozcan y para que los usuarios opinen y sugieran nuevas modalidades con base en sus necesidades. En esta promoción se deberán usar todos los medios que se tengan al alcance, impresos, audiovisuales, videos, hipertextos, animaciones electrónicas, mensajes por fax o correo electrónico. El medio se selecciona con relación a la personalidad del usuario y el presupuesto.

El Servicio de Consulta es o debe ser un gran promotor de la lectura y el uso de la información, y el bibliotecario tendría que ser un defensor de la libertad hacia la lectura y el derecho a la información; sin embargo el bibliotecario de Consulta también debe tener principios éticos que guíen esta oferta de información y el trato que debe a sus usuarios, así como la discreción y confidenciabilidad que debe guardar al conocimiento que adquiere de su usuario y de la información que maneja dentro contextos específicos.

Este aspecto ético del trabajo profesional del bibliotecario ha sido estudiado por el Colegio Nacional de Bibliotecarios y ha publicado el *Código de Etica* (23) que nos orienta de una manera muy clara para una conducta y una actitud ética profesional. Un buen trabajo profesional que no responde a las normas éticas que establece el máximo cuerpo colegiado de la profesión bibliotecológica se desmerece y muchas veces se invalida, por lo que es conveniente que el bibliotecario de Consulta, quien es el principal contacto con el usuario conozca estos principios éticos:

> "Considerando que tanto los profesionales en bibliotecología como otros profesionales y empleados en general que transitoriamente ofrecen servicios de información y consulta tienen:
>
> a) La misión de apoyar a la sociedad en la búsqueda de alternativas que le permitan mejorar su calidad de vida;
>
> b) La obligación de mejorar la imagen de los servicios bibliotecarios y de información en apoyo del desarrollo de los ciudadanos y del país;

c) La responsabilidad de promover el uso de la información en todos los sectores de la población;

d) La obligación, al mismo tiempo que la oportunidad de fortalecer la imagen del servicio bibliotecario nacional.

Deberán seguir el siguiente código de Etica Profesional:

1. Acceso a la información

Deberán estar conscientes del significado y valor de la información para el desarrollo nacional en todos sus aspectos, por lo que facilitarán y permitirán el acceso a la información. Deberán oponerse a cualquier forma de censura en la prestación de servicios y en el desarrollo de las colecciones de recursos documentarios, ajustándose a la legislación vigente y a las normas de las instituciones correspondientes.

2. Imparcialidad y objetividad

Desempeñarán su labor profesional ejerciendo un criterio libre e imparcial que garantice la objetividad de su trabajo, sin ocultar ni desvirtuar los hechos, que pudieran inducir a error. Deberán siempre distinguir sus puntos de vista personales de los de la institución en las que prestan sus servicios.

3. Respeto a la confidencialidad

Guardarán total reserva de los hechos respecto a la información solicitada o recibida, a los datos personales del usuario, así como a materiales consultados o prestados, a menos que lo autoricen los interesados.

4. Respeto y orgullo por la profesión

Estarán conscientes de la importancia de su papel en el desarrollo de la vida social y proyectará una imagen de alto profesionalismo manifestando orgullo y respeto por la profesión.

5. Profesionalización de la disciplina

Pugnarán por la profesionalización de la disciplina a fin de que su actuación refleje la importancia y necesidad de una formación profesional para el efectivo y eficiente ejercicio de la actividad.

Buscarán su permanente formación y actualización, y la de sus colegas para estar en posibilidades de ofrecer servicios de excelencia.

6. Fortalecimiento de la profesión

Propiciarán y participarán en congresos, seminarios y foros de carácter profesional locales, nacionales e internacionales, a fin de colaborar en el intercambio de conocimientos y experiencias que redunden en el enriquecimiento y crecimiento de colegas y otros profesionales vinculados a la bibliotecología.

7. Respeto a la integridad de los colegas

Valorarán su propio prestigio y su integridad moral y mantendrán relaciones profesionales discretas y respetuosas con sus colegas.

8. Relaciones con los usuarios

Ofrecerán un trato amable, profesional y objetivo, y discrecional a todos los usuarios que dentro del marco institucional correspondiente soliciten sus servicios; sin parcialidad ni discriminación; considerando confidencial toda información que se produzca durante la transacción profesional.

9. Relaciones con la institución

Deslindarán sus intereses personales de los institucionales, por lo que no aprovecharán las relaciones que se deriven de éstas o de los colegas y usuarios en su propio beneficio económico o de imagen.

Velarán por la integridad de la institución y colaborarán en la consecución de sus objetivos sin que afecte los servicios de información que ofrece".

Lo estipulado en este CÓDIGO es de carácter obligatorio, tanto para los egresados de las escuelas extranjeras en la especialidad; sin embargo es muy útil que lo conozcan y practiquen todos aquéllos que pretenden interactuar con los usuarios en el Servicio de Consulta.

XI. Presupuesto

El presupuesto es un aspecto de la planeación general de la biblioteca, pero el bibliotecario de consulta debe conocer su manejo y participar en la elaboración del presupuesto de su departamento.[23]

En México cada año más instituciones trabajan su presupuesto por programas por lo que el bibliotecario de Consulta se obliga a planear sus actividades y no improvisar.

Los programas que se pretenden desarrollar en un año deberán contemplar los costos de los servicios que se desean ofrecer y responder a preguntas como: ¿para cuántos usuarios? ¿Con qué profundidad y exhaustividad se dará el servicio? ¿Qué personal se requiere? ¿Cuánto cuestan las colecciones en que se apoya el servicio? ¿Cuáles son los costos de actualización y mantenimiento de la infraestructura?, etc.

Cada programa debe incluir:

1. personal.- salarios y todo tipo de prestaciones del personal que pertenece al departamento, así como el nuevo que se piense contratar.
   Cursos y congresos a los que asistirán.

2. Colecciones.- Monografías, publicaciones periódicas (nuevas, renovaciones, actualizaciones), CD-ROMs, material audiovisual y cualquier otro tipo de registro de información que se requiera.

3. Suscripción a bases de datos y otros servicios electrónicos.

4. Localización de documentos.

5. Mobiliario.- Para colocar las nuevas adquisiciones, para nuevos lectores, para el nuevo personal, para el nuevo equipo.

6. Equipo.- De trabajo para el personal y para los usuarios: como máquinas de escribir, proyectores, grabadoras, lectores de microficha; terminales, impresoras, teléfonos, fotocopiadoras, fax.

7. Papelería de oficina y para trabajos de difusión.

8. Trabajos de imprenta para promover actividades, para orientar y educar: posters, folletos.

9. Anuncios de prensa, radio y televisión.

10. Gastos de mensajería.

11. Correo, teléfonos.

12. Mantenimiento.

13. Telecomunicaciones.

14. Todo otro gasto que genera el programa además de prever gastos fuera de programa y eventos especiales.

Todo servicio que se ofrece en la biblioteca cuesta, y requiere de presupuesto para que el Servicio de Consulta logre su objetivo: satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. Para lo cual requiere de un presupuesto que le permita disponer de lo necesario para obtener la información dentro o fuera de la biblioteca.

Por norma general las bibliotecas ofrecen sus servicios de forma gratuita, no por que éstos no cuesten, sino porque están subsidiados por la propia institución, a fin que los usuarios disfruten de la información como un derecho y como un servicio social por parte del Estado.

Las instituciones privadas se rigen por otra filosofía de servicio, aunque hasta nuestros días hay una tendencia a seguir la norma general.

Como reflejo de la problemática económica mundial y coincidiendo con la introducción de la electrónica y las telecomunicaciones en los servicios de consulta, cada vez más algunas bibliotecas buscan recuperar los costos de estos servicios, y otros se han planteado el reto de ser autofinanciables; además hay que mencionar de los servicios bibliotecarios y de información de corte totalmente comercial. El bibliotecario de Consulta deberá reflejar en su presupuesto su propia situación, tanto en las cantidades solicitadas como en los ingresos procedentes de la venta de los servicios.

Las bibliotecas públicas y las bibliotecas de universidades oficiales en México reciben presupuesto que contempla la oferta de servicios de consulta a su comunidad, por lo que se podría considerar como un subsidio, para que el usuario lo reciba de forma gratuita o pagando un precio simbólico, a fin de que valore más el servicio que recibe y el costo que implicó otorgárselo.

Las bibliotecas y el Servicio de Consulta se deben adaptar siempre a la época en que viven y es su obligación proporcionar la información precisa a cada usuario para que pueda realizar las investigaciones que le demanda su institución o su país, pero también el alto costo de las colecciones y de los servicios nos lleva a compartir recursos y cooperar con otras bibliotecas y a evaluar cada uno de los servicios y colecciones de la biblioteca, así como a estar muy conscientes de los costos de un servicio, una obra, un programa en particular y su relación con el presupuesto general de la biblioteca y de la Institución.

Cumplir con esta obligación representa para la biblioteca un alto costo, que por lo general recae en un presupuesto limitado y esta situación no debe afectar el cumplimiento del compromiso social de la biblioteca y se han buscado nuevas vías de obtención de información, como los convenios de cooperación que permiten compartir recursos y la optimización del uso de los recursos propios previa evaluación de la biblioteca y cada uno de sus departamentos y servicios.

La biblioteca tiene la obligación de ofrecer un excelente servicio a sus usuarios: niño, estudiante, profesor, obrero, investigador, jubilado; este servicio adecuado y oportuno le permite al usuario realizar su trabajo y tomar las decisiones que le demanda su vida, la sociedad, su institución, su país.

Todo lo que se haga para mejorar el Servicio de Consulta, para conocer a nuestros usuarios, para ofrecerle la información que requiere y desea obtener, será en beneficio de nuestra sociedad, de nuestro país, que contará con una población mejor informada.



Anexos

ANEXO 1

EVALUACION DE OBRAS DE CONSULTA
(Enciclopedias, Diccionarios, etc.)

Hoja de Trabajo

Fecha: ____

AUTOR: ______________________________ **Clas:** __________

Título: ____

Lugar: ____________ **Ed.** __________ **año** _____ **Pág/vol.** __________

A. AUTORIDAD (fuente de la reseña y/o reputación del autor o Ed.) _______

____

____

____

B. CONTENIDO ____________________________________

____

____

____

____

C. ARREGLO (alfabético, temático, cronológico) ________________________

____

C.1 Indices ____

C.2 Bibliografías (en c/art., al final del vol., actualizadas) ______________

____

C.3 Referencias o envíos ____

D. FORMATO ____

D.1 Encuadernación (papel, tela, piel) ______________________________

D.2 Tipografía ____

D.3 Ilustraciones (color, blanco y negro, gráficas, mapas) ______________

E. FORMA DE ACTUALIZARSE ____________________________________

F. TIPO DE LECTOR al que está destinado ____________________________

G. TIPO DE PREGUNTA que resuelve _______________________________

ANEXO 2

*GUIA DE EVALUACION DE BASES BIBLIOGRAFICAS EN LINEA Y DISCO COMPACTO.**

Las siguientes 44 preguntas evalúan una base bibliográfica en línea, o su versión en CD-ROM teniendo en cuenta: *a) el desarrollo de la colección* de consulta de la cual formará parte, *b) las consideraciones administrativas* en relación al presupuesto y a los bienes de cómputo, c) *las consideraciones sobre el distribuidor/editor* de estas bases, d) *las capacidades de búsqueda* resultado de un software específico y e) *la facilidad de uso* a través de tutoriales y auto-instrucciones. La presente guía fue elaborada con base en Stewart [1] y Ewbank [2].

I. Desarrollo de colecciones

Sumario: Contenido - Colección de consulta - Periodo de tiempo - Actualización - Conección cooperativa - Versión impresa - Versión en disco óptico - Disponibilidad de otras versiones en la biblioteca - Calidad de la información - Soporte institucional - Soporte técnico.

Contenido

1. ¿Es apropiada el área temática y el nivel intelectual para los usuarios?

Colección de consulta

2. ¿La selección de la base es consistente con las políticas de desarrollo de colecciones del área de consulta?

Período de tiempo

3. ¿Es suficiente el periodo de cobertura de la base?

Actualización

4. ¿Es aceptable la frecuencia de actualización de la base?

Conección cooperativa

5. ¿Existe la posibilidad de conección cooperativa de bases entre bibliotecas cercanas?

Versión impresa

6. ¿Existe una edición impresa de la base?

Versión en disco óptico

7. ¿Existe una edición en disco óptico de la base?

Disponibilidad de otras versiones en la biblioteca

8. ¿Existe una edición impresa disponible en biblioteca?

9. ¿Existe una edición en disco óptico disponible en biblioteca?

Calidad de la información

10. ¿Es confiable el nivel de selección y evaluación de las fuentes incluidas en la base?

Soporte institucional

11. ¿Tiene la base un soporte institucional de tipo académico o comercial?

Soporte técnico

12. ¿Tiene la base un soporte técnico de apoyo?

Satisfacción del usuario

13. ¿Cubren las fuentes de la base las necesidades de información de los usuarios?

II. Consideraciones administrativas

Sumario: Presupuesto - Costo/beneficio - Número de búsquedas - Compatibilidad - Impresión de referencias.

Presupuesto

14. ¿Es razonable el precio de conección en términos de el presupuesto de la biblioteca?

Costo/beneficio

15. Si la biblioteca puede accesar la base en su versión impresa, desde un análisis costo/beneficio, ¿es costeable su adquisición?

16. Si la biblioteca puede accesar la base en su versión en disco óptico, desde un análisis costo/beneficio, ¿es costeable su adquisición?

17. ¿Existe la obligación por parte de la biblioteca, de subscribirse a la versión impresa de la base, en caso de su acceso en línea?

Número de búsquedas

18. ¿Justifica el probable número de búsquedas el convenio de conección a la base, teniendo en cuenta la alternativa de la subscripción a la base en disco óptico?

Compatibilidad

19. ¿El producto a adquirirse es compatible con el equipo de cómputo que la biblioteca posee o piensa adquirir?

Impresión de referencias

20. ¿Es razonable el costo de impresión de las referencias en línea o fuera de línea?

III. Consideraciones relativas al distribuidor

Sumario: Confiabilidad - Servicio a clientes

Confiabilidad

21.- ¿Es el distribuidor lo suficientemente confiable al grado de que pueda esperarse la continuidad en la suscripción?

Servicio a clientes

22. ¿Se puede esperar por parte de el distribuidor una ayuda de servicios a clientes, durante el horario de funcionamiento de la biblioteca?

IV. Capacidades de búsqueda

Sumario: Tiempo de respuesta - Interrumpir la búsqueda - Operadores booleanos - Palabras adyacentes - Truncación - Operadores múltiples - Estrategias de búsqueda previas - Limpieza de estrategias de búsqueda - Búsquedas específicas- Límites de búsqueda- Búsqueda por todos los campos - Orden de presentación - Formato de impresión - Guardar en disco flexible.

Tiempo de respuesta

23. ¿Es razonable el tiempo de respuesta?

Interrumpir la búsqueda

24. ¿Se puede interrumpir el proceso de búsqueda?

Operadores booleanos

25. ¿Están disponibles los operadores "Y", "O", "NO"?

Palabras adyacentes

26. ¿Es posible una búsqueda por frases de palabras adyacentes?

Truncación

27. ¿Está disponible la truncación de una palabra?

Operadores múltiples

28. ¿Es posible usar varios operadores en la misma estrategia de búsqueda?

Estrategias de búsqueda previas

29. ¿Es posible guardar y reusar estrategias de búsqueda?

Limpieza de estrategias de búsqueda

30. ¿Es posible borrar estrategias de búsqueda ya creadas?

Búsquedas específicas

31. ¿Es posible una búsqueda por un campo definido?

Límites de búsqueda

32. ¿Pueden ser limitadas las búsquedas por idioma y por año?

Búsqueda por todos los campos

33. ¿Es posible buscar simultáneamente a través de todos los campos indizados?

Orden de presentación

34. ¿Es posible arreglar el orden de presentación de los documentos, ya sea en forma alfabética o cronológica, antes de su despliegue en pantalla o de su impresión?

Formato de impresión

35. ¿Puede el usuario disponer a su modo el formato de impresión de los documentos, o escoger un formato?

Guardar un disco flexible

36. ¿Es posible guardar la información recuperada en un disco flexible, de tal manera que pueda usarse en un procesador de palabra?

V. Facilidad de uso

Sumario: Pantalla de presentación - Tutorial - Significado de comandos - Salir de la base - Ejemplos en el tutorial - Uso de el índice - Despliegue e impresión.



Pantalla de presentación

37. ¿Existe una pantalla introductoria que identifica a la base de datos y el tiempo de cobertura de ésta?

Tutorial

38. ¿Se incluye un tutorial en pantalla?

Significado de comandos

39. ¿Se explica en la pantalla el significado de los comandos y de los menús?

Salir de la base

40. ¿Se explica cómo abandonar la base y dejarla lista para el siguiente usuario?

Ejemplos en el tutorial

41. ¿Se explican ejemplos de comandos y operaciones lógicas de búsqueda?

42. ¿Existe un nivel de ayuda para principiantes y otro para avanzados?

Uso de el índice

43. ¿Es posible usar el índice y seleccionar uno o varios términos sin necesidad de reescribirlos?

Despliegue e impresión

44. ¿Se ofrece una explicación de las opciones de despliegue e impresión de la información?

Referencias:

1. EWBANK, W. Bruce. Comparasion guide to selection of databases and database services. -- p. 189-204. -- En : *Drexel Library Quarterly*. -- vol. 18, no. 3-4, 1982.

2. STEWART, Linda. Picking CD-ROMs for Public use. -- p. 738-740. -- En: *American Libraries.* -- vol. 18, no. 9, october 1987.

(Guía elaborada con la colaboración de Carlos Compton García Fuentes)

Notas

1. WILSON, Louis R. y Maurice F. Tauber. *La biblioteca universitaria*. Washington: Unión Panamericana. 1963. 289p. p. 117-143.

2. ROGERS, Rutherford D. and David C. Weber. *University Library Administration*. New York: H.W. Wilson, 1971. p. 454., p. 147-195.

3. GELFAND, M.A. *University Libraries for Developing Countries*. Paris: Unesco, 1968. 187p. p. 35-46 + 95-104.

   THOMPSON, James. *An Introduction to University Library Administration*. London: clive Bingley, 1974. 164p. p. 35-46 + 106-127.

4. SHORES, Louis. *Basic reference Source*. Chicago: ALA, 1954. 378p. p. 1-22

5. MEWS, Hazel *Readers Instruction in Colleges and Universities* London: clive Bingley, 1972. 111 p. p.17-52.

6. SIMON, Díaz, José. *La bibliografía; conceptos y aplicaciones*. Barcelona: Planeta, 1971. 331p. p. 1-38.

7. BAKER, Sharon L.y F.W: Lancaster. *The Measurement and Evaluation of Library Services* 2nd ed. Virginia: Information Resources Press, 1991. 411 p.

   BECHTEL, Robert B. *Methods in Environmental and Behavioral Research*. New York : Van Nostrand Reinhold, 1987

CARR, David W. "Qualitative meaning in Cultural Institutions" presentado en la reunión anual de la *Association for Library and Information Science Education*. Chicago : January 3, 1990.

KENT, Allen y otros. *User of Library Materials.* New York: M. dekker, 1979. 272p.

KING, Dondald W. ed. *Key Papers in the Design and Evaluation of Information Systems.* New York: American Society for Information Science, Knowledge Industry Publications, 1978. 405p.

LANCASTER, F. W. and C.W. Cleverdon, ed. *Evaluation and Scientific Management of Libraries and Information Centers*. Lyden: Noordhoff, 1977.

MELLON, Constance Ann. *Naturalistic Inquiry for Library Science: methods and applications for research evaluation, and teaching.* New York : Greenwood Press, 1990. 201 p.

8. ALLEN, Bryce. *Evaluation of Public Services and Public Services Personnel.* Urbana, Ill. : University of Illinois, 1991. 212 p.

9. ALA. Board on Salaries, Staff and Tenuere. *Classification and Pay Plans for Municipal Public Libraries.* Chicago: ALA, 1939. 189p.

-----Board on Salaries Staff and Tenure. *Classification and Pay Plans for Libraries in Institutions of Higher Education.* Chicago: ALA, 1974. 3v.

COLEGIO NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS, A.C. *Lista de actividades profesionales y no profesionales.* México: CNB, 1981. 16h.

KRAMER, Garnetta. *Notas bibliotecológicas.* México: Pax, 1972. 380pp. 159-186.

10. ALURI, Rao y Jeffrey Saint Clear. "Academic Reference Libraries". *The Journal of Academic Librarianship.* 4(2) 1978. p. 82-84.

-----"Staffing the reference desk, professionals or non professionals". *The Journal of Academic Librarianship.* 3(3) 1977. p. 148-153.

11. MORALES, Estela. "Recursos humanos, factor que condiciona el servicio de consulta en las bibliotecas de la UNAM". *Ciencia bibliotecaria.* 1(1) Sep. 1977. p. 13-17.

12. BARBERENA, B., Elvia. "El servicio de consulta" *Bibliotecas y archivos.* (1) 1967. p. 29-35.

GALVIN, thomas J. *Current problems in Reference Service.* New York: R.r. Bowker, 1971. 350 p.

13. ISENSTEIN, Laura J. "Get your Reference Staff on the Star Track". *Library Journal.* 117(7) April 15, 1992. p. 14-37

14. BASILIO, Concepción. "Metodología de consulta". *Ciencia Bibliotecaria.* 2(1) 1978. p. 29-40.

15. KAPLAN, Louis. ed. *Reader in Library Services and the Computer.* Washington: NCR Microard editions, 1971. 239 pp. 81-124.

LANCASTER, F.W. y C.W. Cleverdon. *Op. Cit.* p. 73-100.

16. CONACYT. Servicio de consulta a bancos de información. *Folletos de difusión y tarifa de mostrador.* México: SECOBI, 1980. 33p.

17. Centro de Información Científica y Humanística. UNAM. *Folletos informativos sobre servicios y tarifas.* 1993.

-----*Portal*: Servicio de Alerta. México : UNAM, CICH, Marzo 1993. p. 43.

18. Dirección General de Bibliotecas. UNAM. *Folletos informativos sobre servicios y tarifas*, 1993.

-----*Bases de datos y obras de consulta automatizadas existentes en la Biblioteca Central.* México : UNAM-DGB, 1992. 94 p.

19. Sólo se darán generalidades de este material. Para un estudio más detallado se debe consultar a:

CHENEY, Frances. *Fundamental Reference Sources.* Chicago: ALA, 1971. 318 p.

KATZ, William. *Introduction to Reference Work.* New York: McGraw Hill, 1978 2v.

PAGAZA, Rafael. et. al. *Las obras de consulta mexicanas S. XVI-XX.* México : UNAM-CUIB, 228 p.

PERALES, Alicia. *Las obras de consulta.* México: UNAM, 1962. 373p.

SABOR, J. Emilia. *Manual de fuentes de información.* Buenos Aires: Kapeluz, 1957. 335p.

SHEEHY, Eugene P. *Guide to Reference Books.* 9th. ed. Chicago: American Library Association, 1976. 1015p.

SHORES, Louis, *Basic Reference Sources and Introduction to Materials and Methods.* Chicago: ALA, 1954. 378p.

TAYLOR, Margaret. *Basic Reference Sources: A Self Study Manual.* Metuchen: Scarecrow press, 1973. 297p.

WALFORD, Albert John. *Walford's Guide to Refeence Materials* 4th. ed. London: The Library Association, c1980. 3v.

WINCHEL, Constance. *Guide to Reference Materials.* Chicago: ALA, 1951.

20. SIMON Díaz, José *Op. cit.* Cap. 1 250p.

21. HEIMBURGER, Anneli. *Guide to CD-Rom.* Paris: General Information Programme and UNISIST : UNESCO, 1988. (p. 61-88/WS11)

22. BIBLIOMODEL. Catálogo de muebles metálicos y de madera. México: Nuevo León, 1992.

Ibarra-Corte y doblez de lámina. *Catálogo de mobiliario para bibliotecas.* México, D.F., 1992.

23. Colegio Nacional de Bibliotecarios. *Código de Etica Profesional.* México: CNB, 1992. 6p.

24. ROGERS, Rutherford D. y David C. Weber. *Op. cit.* p. 211-13.

Bibliografía de Apoyo para el Bibliotecario de Consulta

American Library Association. Ad. Hoc Comittee for the Third Edition of *Reference Book for Small and Medium Sized Libraries.* 3rd ed. Chicago : ALA, 1979.

----- *ALA Glossary of Library Terms.* Chicago: ALA, 1943.

----- Board on Salaries Staff and Tenure. *Classification and pay plans for libraries in institutions of higher education.* Chicago : ALA, 1947. 3v.

Alberico, Ralph. *Expert systems for reference and information retrieval.* Westport: Meckler, c1990. 395p. (Supplements to computers in libraries ; 10)

Aluri, Rao and Jeffrey Saint Clair. "Academic Reference Librarians, an Endangered Species". *The journal of academic librarianship.* 4(2) 1978. p.82-84.

-----"Staffing the reference desk, professionals or non professionals" *The Journal of Academic Librarianship.* 3(3) 1977. p.148-163.

Allew Bryce. *Evaluation of public services and public services personnel* Urbana, Ill: University of Illinois, 1991. 212p.

American Reference Book Annual 1970 Littleton Col.: Libraries Unlimited, 1970.

Andres, Mary. "El servicio de consulta en las bibliotecas especiales". *Bibliotecas y Archivos.* (1) 1967. p.67-79.

Baker, Sharon L. y F.W. Lancaster. *The measurement and evaluation of library services* 2nd ed. Virginia: Information Resources Press, 1991. 411p.

Bagley, William Alfred. *Facts and how to find them: a guide to sources of information and to the method of systematic research.* 5th ed. London: Pitman, 1956.

Barberena B., Elvia. "El servicio de consulta" *Bibliotecas y archivos.* (1) 1967. p.19-35

Basilio, Concepción. "Metodología de consulta". *Ciencia Bibliotecaria.* 2(1) 1978 p.29-40

Bechtel, Robert B. *Methods in environmental and behavioral research* New York: Van Nostrand Reinhold, 1987.

Benham, Frances. *Success in answering reference questions : two studies* Metuchen, N.J.: Scarecrow, 1987. 311p.: il.

Bibliomodel. *Catálogo de muebles metálicos y de madera.* México: Nuevo León, 1992.

Binder, Michael B. *Videotex and teletex : new online resources for libraries* - Greenwich, Conn.: JAI, c1985.- 160p. : il. (Foundations in library and information science; v.21)

Bloomberg, Marty. *Introduction to public services for library technicians* 4th. Littleton, Col. : Libraries Unlimited, 1985. 314p. (Library science text series).

Carr, David W. "Qualitative meaning in Cultural Institutions" presentado en la reunión anual de la *Association for Library and Information Science Education* Chicago: January 3, 1990.

Centro de Información Científica y Humanística. *Folletos informativos sobre servicios y tarifas.* México: UNAM, CICH, 1993.

----- *Portal: Servicio de Alerta.* México: UNAM, CICH, Marzo 1993. p.43

Colegio Nacional de Bibliotecarios, A.C. *Código de Etica Profesional.* México : CNB, 1992. 6p.

----- *Lista de actividades profesionales y no profesionales.* México: CNB, 1981. 16h.

CONACyT. Servicio de consulta a bancos de información. *Folletos de Difusión y tarifa de mostrador.* México: SECOBI, 1988. 52p.

Crowley, Terence. *Information service in public libraries : two studies.* Metuchen, : Scarecrow, 1971. 210p.

Current trends in information: research and theory/ ed. by Bill Katz and Robin Kinder.- New York: Haworth, c1987. 305p.

Curso de estudios dirigidos para el personal técnico de centros de documentación e información pedagógicas : tercer curso / Centro de Documentaciòn del Instituto Central de Ciencias Pedagógicas.- La Habana : Orbe, 1982.- 329o. :il.

Chandler, George. "*How to find out: a guide to sources of information for all*". 3rd. ed. Oxford: Pergamon, 1967.

Cheney, Frances Neel and Wiley J. Williams. *Fundamental reference sources.* 2nd. ed. Chicago : ALA, 1980 35p.

Davinson, Donald Edward. *Reference service.* London : C. Bingley, 1980.- 235p.

Dewey, Patrick R. *Microcomputers and the reference librarian.* Westport : Meckler, c1989. xiii, 207p. (Suplement to small computers in libraries : 6)

Dirección General de Bibliotecas. *Bases de datos y obras de consulta automatizadas existentes en la Biblioteca Central.* México: UNAM, DGB, 1992. 94p.

----- *Folletos informativos sobre servicios y tarifas*, México: UNAM-DGB, 1993.

Doyle, James. *Reference resources: a systematic approach.* Metuchen: Scarecrow Press, 1976. 293p. il.

End-User Searching :..*The effective gateway to published information/* Ed. By Peter T. Bysouth. London : ASLIB, Association For Information Management, 1990. 187p.

End-User Searching : Services and providers / Ed. by Martin Kessel-Man and Sarah B. Watstein. -- Chicago : ALA, 1988.

Enfoque actual del servicio de consulta. México: Biblioteca Benjamín Franklin, /s.a./. 19p. (Notas Bibliotecológicas).

Ethics and reference services / Ed. by Bill Katz and Ruth A. Fraley.- New York : Haworth, c1982. 173p. -(The reference librarian ; no. 4)

Evaluation and Scientific Management of libraries and information centers / Ed. by F.W. Lancaster and C.W. Cleverdon. Lyden : Noordhoff, 1977.

.*Evaluation of reference services* / Ed. by Bill Katz and Ruth A. Fraley. New York : Haworth, c1984.- 334p.

Expert systems in reference services / Ed. by Christine Roysdon, Howard D. White, New York : Harworth, c1989. 238p.

Finance, budget, and management for reference services / Ed. by Ruth A. Fraley and Bill Katz. New York : Haworth, c1988. 376p.

Finer, Ruth. *Referral centers and services : a review.* London : Aslib, c1979. 59p.

Freiband, Susan. "El servicio de referencia de las bibliotecas universitarias de Colombia". (*Boletín de la UNESCO para bibliotecas*)

Gaggin, Margaret Knox. *Current Trends in Reference Services.* Urbana: University of Illinois, 1964.

Galvin, Thomas J. *Current Problems in Reference Service.* New York: Bowker, 1971. 162p.

----- *Problems in reference service: case studies in method and policy/* foreword by Frances Neel Cheney.- New York: Bowker, 1965.- 177p.

Garfield, Eugene. *Citation indexing : its theory and application in science, technology, and humanities* New York: John Wiley, c1979,- 274p. : il.

Garza Mercado, Ario. *Función y forma de la biblioteca universitaria.* México : El Colegio de México, 1977. 76p. (Jornadas 83)

Gelfand, M.A. *University Libraries for Developing Countries.* París: UNESCO, 1968. 186p.

Gómez Pérez, María de Jesús Griselda. *El servicio de consulta y el manejo de sus fuentes.* México : La Autora. 224h. Memoria (Licenciatura - Biblioteconomía) ENBA

Hale, Barbara M. *The Subject Bibliography of the Social Sciencies and Humanities.* Oxford: Pergamon, 1970.

Harris, Colín. *The use of reference services in public libraries : a study of large city libraries/* Sheffield (Inglaterra) : University of Sheffield, Center for Research on User Studies, c1983. 60p. (Crus occasional paper ; n.8)

Hawley, George S. *The Referral process in libraries: a characterization and an exploration of related factors/* - Metuchen, N.J: : Scarecrow, 1987. 188p.

.Hede, Agnes Ann. *Reference readiness : a manual for librarians, researchers and students* / 4th. rev. and updated.- Hamden, Conn. : Library Proffesional Publications, 1990. 206p.

Heimburger, Anneli. *Guide to CD-Rom.* París : General Information Programme and UNISIST: UNESCO, 1988. (p.61-68/WS11)

Hillard, James. *Where to find what, a handbook to reference service.* Metuchen : Scarecrow, 1972.

Ibarra-Corte y doblez de lámina. *Catálogos de mobiliario para bibliotecas.* México, D.F., 1992.

Information brokers and reference services/Ed. by Robin Kinder and Bill Katz. New York: Haworth, c1988. 316p.

Information and referral in reference services / Ed. by Marcia Stucklen Middleton and Bill Katz. New York: Haworth, c1988. 259p.

International aspects of reference and information services./ Ed. by Bill Katz and Ruth Fraley. New York: Haworth, c1987. 244p.

Isenstein, Laura J. "Get your Reference staff on the Star Track". *Library Journal.* 117(7) April 15, 1992. p.14-37.

Jahoda, Gerald. *The librarian and reference queries: a systematic approach* New York: Academic, 1980. 175p.

Jennerich, Elaine Zaremba. *The reference interview as a creative art* Littleton, Col. : Libraries Unlimited, 1987. 107p. : il.

Josey, E.J. *New dimensions for academic library service.* Metuchen, N.J.: Scarecrow, 1975. 349p.

Kaplan, Louis. ed. *Reader in library services and the computer.* Washington: Microcard, 1971. 239p.

Katz, William Armstrong. *Introduction to reference work.* 3rd. ed. New York : Mc Graw-Hill, c1978. - 2v.

----- *Reference and information services : a reader for today* Metuchen, N.J: Scarecrow, 1986.- 425p.

----- *Reference services in the 1980*s New York : Haworth, 1982. 188p.

----- and Ruth A. Fraley. *Library instruction and reference services* New York: Haworth, c1984. 254p.

----- *Reference services today: from interview to Burmout* New York: Haworth, c1987.- 312p.

----- and Richard D. Irving. *Reference services and public policy* New York: Haworth, c1988.- 221p.

Kent, Allen et al. *Use of library material.* New York: M. Dekker, 1979. 272p.

King, Donald W. ed. *Key papers in the design and evaluation of information systems.* New York: American Society for Information Science, 1978. 405p.

Knapp, S.D. y C.J. Schmidt. "Budgeting to provide computer-based reference services: a case study". *Journal of Academic Librarianship.* (5) 1979, p.9-13

Kohl, David F. *Administration personnel, buildings and equipment: a handbook for library mangement.* / Foreword by Bernard Kreissm. Santa Bárbara : ABC- Information Services, c1985. 304p. (Handbooks, for library management, v(1)

----- *Reference services and library instruction: handbook for library management.* Santa Bárbara, Calif. : ABC-CLIO, c1985. 324p. (Handbook for library management)

Kramer, Garnetta. Comp. *Notas bibliotecológicas.* 2a. ed. México: Pax, 1972. 380p.

----- "Los próximos diez años del servicio de consulta" En: *Notas Bibliotecológicas.* México: Pax 1972 p.122-133.

The library and information manager's guide to online service. White Plains, N.Y.: Knowledge Industry, c1980.- 270p.: il.

Library problems in the humanities: case studies in reference services, collection building, and management/ Ed. by Thomas P. Slavens. Paris: Saur, 1981. 113p.

Litton, Gastón. *La información en la biblioteca moderna.* Buenos Aires: Bowker, 1973. 189p.

Lushington, Noland and James M. Kusack. *The design and evaluation of public library buildings.* Hamden, Conn. : Library Professional Publications, c1991. 210p. : il.

Managing online reference services / Ed. by Ethel Auster. New York: Neal-Schuman, c1986. 408p.

Mann, Peter H. *The reality of reference work: a study of the Leicester Information Center ghborough, Leicestershire; Loughborough University, Center for Library and Information Management,* 1986. 47p.

Matarazzo, James M. *Library problems in science and technology.* New York : Bowker, 1971. 167p.

Mcclure, Charles R. and Peter Hernon *Improving the quality of reference service for government publications.* Chicago : ALA, 1983. 270p.

Mccue, Janice Helen. *Online searching in public libraries: a comparative study of performance.* Metuchen. N.J.: Scarecrow, 1988. 272p. : il.

Mellon, Constance Ann. *Naturalistic inquiry for library science: methods and applications for research, evaluation, and teaching* New York: Greenwood Press, 1990. 201p.

Metcalf, Keyes D. *Planning academic and research library building.* New York: McGraw Hill, c1965. 431p.

Mews, Hazel. *Readers instruction in colleges and universities.* London: Clive Bingley, 1972. 111p.

Mole, A. *Statistical information collected by city reference libraries.* London : British Library Board, c1978. 55p. (British Library Research and Development Report ; No. 5457)

Morales, Estela. "Recursos humanos, factor que condiciona el servicio de consulta en las bibliotecas de la UNAM" *Ciencia bibliotecaria.* 1(1) Sep. 1977. p.13-17

Murfin, Marjorie E. *Reference service: an annotated bibliographic guide supplement 1976-1982* Littleton, Col.: Libraries Unlimited, 1984.- 353p.

Myers, Marcia J. and Jassim M. Jirjees. *The accuracy of telephone reference information services in academic libraries: two studies.* Metuchen, NJ: Scarecrow, 1983.- 270p.

Neway, Julie M. *Information specialist as team player in the research process* Westport, Conn.: Greenwood, 1985. 194p. (New directions in librarianship ; no.9)

Newspapers in the library: new aproaches to management and reference work /Lois N. Upham Ed. New York: Haworth, c1988. 167p. (Monographic supplement # 4 to the serials librarian ; v.14, 1988)

Olle, James Gordon Herbert. *A guide to sources of information in libraries* Brookfield, Vt.: Gower, c1984. 178p.

Online searching: the basics, settings, and management / Ed. by Joann H. Lee. 2nd ed. Englewood, Col. : Libraries Unlimited, 1989. 130p. (Database searching series; no.3)

Online searching technique and management / Ed. by James J. Maloney. Chicago : ALA, 1983. 195p.

Pagaza, Rafael *et al. Las obras de consulta mexicanas S. XVI-XX.* México: UNAM-CUIB, 228p.

Palmer, Roger C. *Online reference and information retrieval* 2nd ed. Littleton, Col., : Libraries Unlimited, 1987. 189p. (Library science text series)

Perales, Alicia. *De la informática.* México: UNAM, 1975. 336p.

----- *Las obras de consulta.* México : UNAM, 1962 373p.

----- "El servicio de consulta". En: *Servicios bibliotecarios en universidades.* México; UNAM, 1959. *Performance evaluation in reference services in ARL libraries.* Washington, D.C. : Association of Research Libraries, Office of Management Studies, 1987. 83p.

Pfaffenberger, Bryan. *Democratizing information : on line databases and the rise of end-uder searching* Boston, Mass. : G.K. Hall, c1990. 193p. (Professional librarian series)

Practical current awareness services from libraries / Ed. by Tom White Brookfield, Velmont : Gower, c1980. 109p.

Printed reference material / Ed. by Gavin L. Higgens. 2nd ed. London: Library Association, 1984. 740p. (Handbook on library practice)

Printed reference material and related sources of information / Ed. by Peter W. Lea with Alan Day. 3rd. -- London: Library Association, 1990. 589p.

Public acces CD-ROMs in libraries : case studies / Ed. by Linda Stewart, Katherine S., Ching, Bill Coons. Westport : Meckler, c1990. 311p. (Supplements to computers in libraries ; v.17)

The publishing and review of reference sources / Ed. by Bill Katz and Robin Kinder. New York : Haworth, c1987. 336p.

Puccio, Joseph A. *Serials reference work* Englewood, Col. : Libraries Unlimited, 1989. 228p.

Reference and information services : an introduction / Ed. by Richard E. Bopp, Linda C. Smith. Englewood, Col.: Libraries Unlimited, 1991. 483p. (Library science text series)

Reference interviews, questions, and materials / Ed. by Thomas P. Slavens.- 2nd ed.- Metuchen, N.J. : Scarecrow, 1985.- 144p.

Reference librarian in University Municipal and Specialized Libraries / Ed. by James Douglas Stewart. London : Grafton, 1951

Reference policy and administrative documents / Ed. by Paula D. Watson Chicago : ALA, 1985. 51p.

Reference services : a perspective / Ed. by Sul H. Lee. Ann Arbor, Mich.: Pierian, 1983. 129p. (Library management series; 6)

Reference services and library education: essays in honor of Frances Neel Cheney / Ed. by Edwin S. Gleaves and John Mark Tucker. Lexington : Lexington, c1983. 306p.

Reference services and technical services; interactions in library practice / Ed. by Gordon Stevenson and Salley Stevenson. New York: Haworth, c1984. 176p.

Riechel, Rosemarie. *Improving telephone information and reference service in public libraries* Hamden, Conn. : Library Proffesional, 1987. 123p. : il.

Rogers, Rutherford D. and David C. Weber. *University library administration.* New York: H.W. Wilson, 1971. 454p.: il.

Rowland, Arthur Ray. *The librarian and reference service* -- Hamden, Conn. : Shoe String Press, 1977. 281p.

Rubin, Rhea Joyce. "Anger in the Library: defusing angry patrons at the reference desk (and elsewhere)" En: *The reference librarian User: Problems and Solutions* New York : Haworth, 1990 p.39-51

Sabor, Josefa Emilia. *Manual de fuentes de información.* 3a. ed. corr. y aum. Buenos Aires : Marymar, 1978 380p. (Col. Bibliotecología y Documentación).

Santavicca, Edmund F. *Reference work in the humanities* Metuchen, N.J. : Scarecrow, 1980. 163p.

Seng, Mary. "Reference Service Upgraded Using Patron's Reference Questions". *Special libraries.* 69(1) 1978. p.21-28

The service imperative for libraries / Ed. by Gail A. Shlachter, Littleton, Col.: Libraries Unlimited, 1982. 215p.

Sheehy, Eugene Paul. *Guide to reference books.* 10th. ed. Chicago : ALA, 1986 1560p.

Shores, Louis. *Basic reference sources and methods.* Chicago : ALA, 1954. 378p.

El servicio de consulta /SEP. Dirección General de Bibliotecas. México: La Dirección, 1987. 51p. (Manuales de la red nacional de bibliotecas públicas; 5)

Sieburth, Janice F. *Online search services in the academic library: planning, management and operation* Chicago : ALA, 1988. 331p.

Simón Díaz, José. *La bibliografía: conceptos y aplicaciones.* Barcelona: Planeta, 1971. 331p.

Stevens, Rolland Elwell. *Reference work in the university library* Littleton, Col.: Libraries Unlimited, 1986. -436p.

Taylor, Margaret and Ronald R., Powell. *Basic reference sources : a self-study manual.* 2nd ed. Metuchen, N.J.: Scarecrow, 1981. 299p.

Taylor, Peter J. *Information guides: a survey of subject guides to sources of information produced by library and information services in the United Kingdom* London : British Library, 1978. 106p. : il. (British Library research and development reports; no. 5440)

Tenopir, Carol. *Issues in online database searching* / Englewood, Col.: Libraries Unlimited, 1989.- 188p.- (Database searching series; no. 1)

Thompson, James. *An Introduction to University Library Administration*. London: Clive Bingley, 1974. 164p.

Thomas, Diana M. *The effective reference librarian* New York: Academic, c1981. 214p.

Thompson, Godfrey. *Planning and Design of Library Building.* 2nd. ed. London: Architectural Press, c1977. 198p.

Todd, Alden. *Finding Fast How to Find Out. What you Want to Know Immediately.* New York: Marrow, 1972.

Vargas, Virginia y otros. "El anàlisis transaccional aplicado al servicio de referencia". *Boletín del Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Costa Rica 1(2) : 11-39, oct. 1986

Video to online: reference services and the new technology / Ed. by Bill Katz and Ruth A. Fraley. New York : Haworth, 1983.- 205p.

Yates, Rochelle. *A Librarian's guide to telephone reference service* Hamden, Conn.: Library Professional, 1986. 136p.

Walford, Albert John. *Walford's Guide to Reference Materials.* 4th. ed. London : The Library Association, c1980 3v.

Weeding and maintenance of reference collections / Ed. by Sydney J. Pierce / New York : Haworth, c1990. 173p. Publicado también como V.29 de Reference Librarian.

Weiss, Carol H. *Evaluation Research : Methods for assessing Program Effectiveness.* Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1990.

Wilks, Brian B. *What every librarian should Know about on-line searching* / 2nd Ottawa, Ontario : Canadian Library Association, 1988. 380p. : il.

Wilson, Louis y Maurice F. Tauber. *La biblioteca universitaria.* Washington: Unión Panamericana, 1963. 389p.

Winchell, Constance Mabel. *Guide to Reference Books.* 8th ed. Chicago: American Library Association, 1972. 190p.

Wyner, Rohdan. *Best Reference Book.* Littleton: Libraries Unlimited, 1976.

----- *Introduction to Bibliografphy and Reference Work: a Guide to Materials and Sources.* 2nd. ed. Rochester: Libraries, 1967.

Ziskind, Sylvia. *Reference readiness : a manual for librarians and students* Hamden : Linnet, 1971. 310 p.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO